



UNIVERSIDAD DE CUENCA



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO PUCARÁ.”**

**Tesis previa a la obtención
del Título de Contador
Público Auditor CPA.**

AUTORAS:

Hilda Patricia Berrezueta Berrezueta

María Dolores Tapia Padilla

DIRECTOR:

Ing. Genaro Peña Cordero

Cuenca-Ecuador 2013

RESUMEN

La Presente Tesis titulada “Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará” durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo del año 2013, contiene aspectos generales de la cooperativa, un breve marco teórico que permite esquematizar las fases del proceso de auditoría, la evaluación de la planificación preliminar, específica, ejecución del trabajo de campo y la comunicación de resultados.

El estudio práctico está dirigido básicamente al sistema de créditos, con el propósito de evaluar el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos de la cooperativa, mediante la verificación de los procedimientos existentes, la revisión del cumplimiento de la normativa legal vigente y la evaluación del control interno.

El resultado de los procedimientos fue la elaboración del informe de auditoría, en el cual se detalla las evidencias y hallazgos que son debidamente comunicados, así como el establecimiento de conclusiones y recomendaciones emitidas con el propósito que se implementen acciones correctivas de las falencias encontradas y contribuyan al cumplimiento de objetivos y metas del departamento de créditos.

PALABRAS CLAVES

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PLANIFICACIÓN

EJECUCIÓN

HALLAZGOS

INFORME

ABSTRACT

The present thesis entitled "Auditing the Credit System of Savings and Credit Cooperative Jardín Azuayo Pucará" during the period from 1 January to 31 March 2013, contains general aspects of the cooperative, a brief theoretical framework can outline the phases of the audit process, the preliminary planning assessment, specific fieldwork implementation and communication of results.

The case study is aimed primarily at credit system, in order to evaluate the process of granting and recovery of loans of the cooperative, through the verification of existing procedures, review of compliance with current legislation and control assessment internal.

The outcome of the proceedings was the development of the audit report, which details the evidence and findings are communicated, and the establishment of conclusions and recommendations issued in order to implement corrective actions for deficiencies found and contribute the fulfillment of objectives and goals of the credit department.

KEYWORDS

AUDIT MANAGEMENT

PLANNING

PERFORMANCE

FINDINGS

REPORT



ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

DEDICATORIA

INTRODUCCIÓN 16

CAPITULO I..... 17

ANTECEDENTES..... 17

1.1. Reseña Histórica..... 17

1.2. Misión..... 18

1.4 Visión..... 18

1.4. Objetivos 19

1.4.1. Objetivo general 19

1.4.2. Objetivos específicos 19

1.5. Principios 19

1.6. Valores..... 20

1.7. Cultura de la organización..... 20

1.8. Estructura orgánica..... 21



1.9.Principales actividades.....	23
1.10.Beneficios para los socios.....	23
CAPITULO II.....	25
MARCO TEORICO	25
2.1.Auditoría de gestión.....	25
2.2.Objetivo de la auditoría de gestión.....	26
2.3.Técnicas de auditoría.....	27
2.4.Hallazgos	29
2.5.Papeles de trabajo.....	29
2.6.Marcas de auditoría.....	31
2.7.Proceso de la auditoría de gestión.....	31
2.7.1.Planificación preliminar	31
2.7.2.Planificación específica	32
2.7.3.Ejecución	33
2.7.4.Conclusiones.....	33
2.8.Bibliografía	34
CAPITULO III.....	35



PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.	35
3.1. Orden de trabajo	35
3.2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL EXAMEN	37
3.2.1. Planificación	39
3.2.1.1. Planificación preliminar	40
3.2.1.2. Planificaciones pecífica	41
3.2.2. Ejecución	43
3.2.3. Conclusiones	44
3.3. FASES	53
3.3.1. Planificación preliminar	53
3.3.2. Planificación específica	77
PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	77
3.3.3. Ejecución	87
INFORME DE AUDITORÍA	102
3.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
ANEXOS	131
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.20

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Equipo de trabajo.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 2: Plan de índices</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 3: Plan de marcas.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 4: Evaluación del riesgo global de auditoría riesgo</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 5: Recursos Humanos:</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 6: Cronograma de trabajo</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 7: Directiva administrativa</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 8: Comisión de Créditos de la Oficina Pucará.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 9: Funcionarios principales.</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 10: Recursos analizados</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 11: Costo de créditos</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 12: Tasas de intereses en ahorros.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 13: Morosidad.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 14: Cartera comparativa por trimestres.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 15: Cartera de Créditos</i>	<i>157</i>



Tabla 16:	<i>Evaluación del Control interno del Sistema de Créditos.....</i>	172
Tabla 17:	<i>Matriz de Riesgos</i>	186
Tabla 18:	<i>Cartera de Créditos al 31 de Marzo 2013</i>	201
Tabla 19:	<i>Costos y Montos COAC JA.....</i>	210
Tabla 20:	<i>Costos y Montos COAC JEP</i>	211
Tabla 21:	<i>Costos y Montos COAC 29 de Octubre</i>	212



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tipos de cartera por trimestre	92
Gráfico 2: Flujograma del proceso de créditos	183
Gráfico 3: Cartera de Créditos	202
Gráfico 4: Cartera comercial por plazos de vencimiento	204
Gráfico 5: Cartera consumo por plazos de vencimiento	205
Gráfico 6: Cartera Microempresa por plazos de vencimiento	206



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, María Dolores Tapia Padilla, autor de la tesis "Auditoría de Gestión al sistema de Créditos de la Cooperativa Jardín Azuayo Pucará", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 21 de Junio de 2013

María Dolores Tapia Padilla

010580655-8

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, María Dolores Tapia Padilla, autor de la tesis “Auditoría de Gestión al sistema de Créditos de la Cooperativa Jardín Azuayo Pucará”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 21 de Junio de 2013

María Dolores Tapia Padilla

010580655-8

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Hilda Patricia Berrezueta Berrezueta, autor de la tesis "Auditoría de Gestión al sistema de Créditos de la Cooperativa Jardín Azuayo Pucará", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 21 de Junio de 2013

Hilda Patricia Berrezueta Berrezueta

070510897-5

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Hilda Patricia Berrezueta Berrezueta, autor de la tesis "Auditoría de Gestión al sistema de Créditos de la Cooperativa Jardín Azuayo Pucará", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 21 de Junio de 2013

Hilda Patricia Berrezueta Berrezueta

070510897-5

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

DEDICATORIA

Esta tesis dedico a Dios, por siempre darme sus infinitas bendiciones en cada paso de mi vida, a mis padres por guiarme con sus consejos y anhelo de seguir en adelante, a mi hermana Carmita por ser el eje fundamental en el trayecto de toda mi carrera universitaria y siempre brindarme su apoyo incondicional, a mi Esposo por apoyarme en todo la ejecución de este trabajo.

Patricia Berrezueta

Esta tesis dedico a mis padres quienes me brindaron su apoyo en los momentos más importantes de mi vida, además supieron guiarme con sus sabios consejos y ejemplo por el buen camino y en las circunstancias oportunas, es por eso que les estaré eternamente agradecida.

María Tapia

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento en especial a la Universidad de Cuenca, a todos mis docentes por brindarme siempre sus conocimientos, un agradecimiento muy fraterno al Ing. Genaro Peña por guiarnos en el desarrollo de nuestra tesis.

Así mismo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” por habernos proporcionado la información de la entidad para el desarrollo de nuestro objetivo, a la Eco. Miryam Barreto Coordinadora de la oficina Pucará por su colaboración y paciencia durante nuestras visitas a la oficina.

Un agradecimiento a todos quienes me apoyaron en mi vida universitaria, a mi compañera de tesis María Tapia.

Patricia Berrezueta

En primer lugar agradezco a Dios quien me regalo la vida y me ha guiado en cada paso que doy, dándome fortaleza para continuar, a mis padres y familia quienes a lo largo de mi vida me han formado con sólidos principios y me han brindado su apoyo incondicional. De igual manera agradezco a mi compañera de tesis y a mi Director que junto con ellos he podido lograr alcanzar una meta más en mi vida.

María Tapia

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas son asociaciones de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, es una entidad financiera y de desarrollo social que atiende a la ciudadanía y a sus socias y socios del cantón y la provincia anhelando el compromiso de trabajar juntos en el pro del Buen Vivir, practicando siempre los principios y valores cooperativos.

Toda institución debe ser evaluada de manera interna como externa, y de esta forma conocer cuáles son los puntos críticos sobre las cuales hay que tomar medidas preventivas y correctivas, bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía.

La auditoría de gestión aplicada al sistema de créditos de la “Cooperativa Jardín Azuayo” Pucará permitirá revisar y evaluar la economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos materiales y financieros, y el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficiencia de los procesos.

La auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa estará encaminada a realizar una opinión personal con justificación y comunicar los resultados del examen que ayudara a la gerencia a reformar ciertas falencias que se estén dando en la Cooperativa y que impiden el logro de las metas trazadas en la misma.

CAPITULO I

ANTECEDENTES



1.1. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” se conformó en mayo de 1996, bajo el acuerdo # 0836 del MBS, abriendo su primera oficina en el cantón Paute. Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de la Josefina, en 1993, apoyada por el Centro de Capacitación Campesina del Azuay –CECCA, Programa Pan para el Mundo y Balance; y la población Pauteña, quiénes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social.

Empezó con 120 socios fundadores, y en la actualidad COAC JA está en la Costa, Sierra y Oriente distribuidos en 31 oficinas y ventanillas, y más de 231.000 socios.

Es así que en el año de 1997, la cooperativa Jardín Azuayo abre sus puertas en el Cantón Pucará, segunda oficina después de Paute, por iniciativa del párroco José Miguel Hushca y moradores del cantón, desde ahí ha ido



generando espacios de organización colectiva, de educación popular, espacios democráticos de participación y toma de decisiones por parte de sus socias y socios.

Actualmente la oficina cuenta con local propio gestionado por los socios directivos y empleados del cantón Pucará.

1.2. Misión

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones.

1.3. Visión

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

La cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo tiene como objetivo fundamental el otorgamiento de créditos que fomenten el microcrédito cumpliendo de esta manera con su base de creación.

1.4.2. Objetivos específicos

- ❖ Contribuir a mejorar las condiciones de trabajo, producción y productividad de los socios, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- ❖ Fomentar el ahorro de sus socios y comunidades.
- ❖ Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa
- ❖ Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo.
- ❖ Promover la ampliación y profundización de los servicios de la cooperativa, procurando la inclusión de quienes no tiene acceso a servicios financieros.
- ❖ Potenciar la formación y capacitación de directivos y socios.
- ❖ Promover el desarrollo integral de los socios y sus comunidades.
- ❖ Apoyar en capacitación a organizaciones productivas integradas por socios de la cooperativa.

1.5. Principios

Patricia Berrezueta
María Tapia

- ▶ Adhesión abierta y voluntaria
- ▶ Gestión democrática de los socios
- ▶ Participación económica de los socios
 - ▶ Autonomía e independencia
 - ▶ Educación, capacitación e información
 - ▶ Cooperación entre cooperativas y
 - ▶ Compromiso con la comunidad

1.6. Valores

- ☀ Transparencia
- ☀ Honestidad
- ☀ Compromiso
- ☀ Responsabilidad
- ☀ Confianza
- ☀ Fidelidad
- ☀ Democracia
- ☀ Respeto al medio ambiente

1.7. Cultura de la organización

- ❖ El socio es el centro de la Organización.
- ❖ Objetivo central de la Cooperativa es el buen vivir de los socios y sus comunidades, para ello prestan servicios sociales y financieros.
- ❖ La Cooperativa no se orienta por la rentabilidad sino por la cobertura de costos
- ❖ Sociedad de personas que basa su trabajo en la confianza.

- ❖ La unidad de trabajo predominante es el equipo que es, en sí mismo, un elemento de integración.
- ❖ Procesos y recursos se adaptan constantemente para responder a la demanda y mantener un óptimo nivel de innovación.
- ❖ La Cooperativa busca de manera sostenida mejorar la eficiencia y calidad de los servicios y la satisfacción de los socios.
- ❖ La tecnología se adapta a los procesos y a los servicios que presta.
- ❖ La división de responsabilidades responde al reconocimiento de las necesidades sociales y financieras del socio en su localidad.
- ❖ Las personas asumen responsabilidades completas, no sólo tareas.
- ❖ La Cooperativa promueve el desarrollo personal y profesional de quienes trabajan en ella.

1.8. Estructura orgánica



Fuente: <https://www.jardínazuayo.fin.ec/coacja/index.php/estructura-social>

Jardín Azuayo, por la naturaleza de conformación, estructura de propiedad, y empresa asociativa financiera, tiene como **centro de gobierno al socio**, cuya identificación de pertenencia se da a través de las asambleas locales, que



designan directivas locales que apoyan mediante comisiones el desarrollo de cada oficina.

Jardín Azuayo constituye una suerte de red de 25 cooperativas con una sola estructura gerencial operativa que le permite tener una mayor eficiencia administrativa.

Gerente general: El gerente general sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma será nombrado sin sujeción a plazo y deberá ser calificado por la superintendencia.

Asamblea general de representantes: Es la encargada de conocer la marcha de la institución para lo cual se reúne una vez al año en forma ordinaria y las veces que sea conveniente en forma extraordinaria y si conforma con al menos 50 socios y no menos de 20 elegidos por votación en cada oficina.

Consejo de administración: Según el art. 41 al 47 del reglamento interno establece que el consejo de administración se formara con cinco vocales principales y cinco suplentes de entre los cuales nombraran al presidente, vicepresidente, y secretario de la cooperativa los cuales deben reunirse al menos una vez al mes.

El consejo de vigilancia: Es el órgano de control interno de la cooperativa se integra por tres vocales, dos elegidos entre los miembros de la asamblea general.

La junta consultiva: Esta junta integran todos los presidentes de la cooperativa y sus funciones son sugerir o recomendar al consejo de administración políticas, procedimientos o actividades en beneficio de la cooperativa.



Junta de directivos locales: Es la máxima autoridad de las directivas de oficina se conforma con dos vocales principales y dos suplentes escogidos entre las directivas de la oficina se reúnen cada dos meses.

Directivas de crédito de la oficina: Es el organismo colegiado que propone al consejo de administración las políticas, normas, procedimientos y estrategias aplicables a la administración crediticia de la institución, así como evalúa y aprueba las solicitudes de crédito dentro de su nivel de competencia. Se conforma con tres vocales principales y dos suplentes elegidos por votación entre los miembros de la junta de directivos locales.

Directiva asamblea local: es el órgano de dirección y administración local, se conforma con cinco miembros principales y dos suplentes elegidos por votación directa por los socios de cada oficina.

1.9. Principales actividades

- Ahorro
- Servicios electrónicos
- Servicios de pago
- Cobros
- Servicios solidarios
- Créditos

1.10. Beneficios para los socios

- ❖ Créditos a tasas más bajas.
- ❖ Apoyo a nuevos emprendimientos productivos.
- ❖ Da la oportunidad a las personas sean estas jurídicas, naturales u organizaciones de hecho de financiar sus operaciones o gastos.



- ❖ No se necesita ahorro mínimo, es decir no necesita “Base de Crédito”.
- ❖ Obtención de fondos para su proyecto de desarrollo.
- ❖ Mejoramiento de las condiciones de vida de las personas de una comunidad.
- ❖ Recursos económicos a largo plazo para construcción, remodelación o compra de vivienda.
- ❖ Disponibilidad inmediata del crédito

CAPITULO II

MARCO TEORICO

La Auditoría de Gestión nació por la necesidad que tenía la alta dirección para evaluar y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado y así poner en orden de manera efectiva los recursos de la empresa y lograr un mejor desempeño y productividad.

La necesidad que se le plantea a la gerencia de conocer en que está fallando o en que no se está cumpliendo, lleva a evaluar si los planes, metas y objetivos se están alcanzando.

Auditoría de gestión

Es un examen objetivo, profesional y sistemático de evidencias, con el fin proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una empresa, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos, para facilitar la toma de decisiones a los responsables y adoptar acciones correctivas y de mejora.

La auditoría de gestión es un instrumento que ayuda a la gerencia a evaluar un sistema que le permita medir el desempeño, la eficiencia, eficacia, economía del mismo, obteniendo resultados que ayuden a la utilización más razonable de los recursos.

Patricia Berrezueta
María Tapia

2.1. Objetivo de la auditoría de gestión

“Revisa y evalúa la economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos materiales y financieros y, el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficiencia de los procesos, evalúa la ética y la ecología, y promueve mejoras mediante recomendaciones” (Contraloría general del estado (2001), p.41)

Objetivos Generales: Describen lo que desea lograrse en términos globales como resultado de una auditoría, para lo cual el auditor de gestión tendrá presente la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía.

Objetivos Específicos: Describen lo que desea lograrse en términos concretos procurando alcanzar los componentes de un sistema, programa o actividad considerados en un examen.

Eficiencia: Hace referencia a la relación entre recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo –producción con un modelo aceptable. Una acción eficiente maximiza o minimiza el resultado de un insumo dado.

Es el logro de metas propuestas con el menor costo, el menor esfuerzo y el máximo de rendimiento. La eficiencia equivale a decir a que una empresa está desarrollando sus actividades de una manera adecuada.

Eficacia: Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.

Economía: Se refiere a las condiciones y términos bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, materiales y financieros, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna.

2.2. Técnicas de auditoría

Las técnicas de Auditoría son los recursos específicos de investigación, utilizados por el auditor con el fin de obtener evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones, se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias, entre estas tenemos las siguientes:

Técnicas de verificación ocular

Comparación.- Constituye el esfuerzo realizado para asegurarse o negarse de la veracidad de un hecho.

Observación.- Esta técnica es utilizada en la mayoría de las fases de auditoría permitiendo al auditor cerciorarse de ciertos hechos y circunstancias.

Revisión selectiva.- Es una técnica que consiste en el examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son normales o típicos.

Rastreo.- Consiste en perseguir una operación de un punto a otro de su procesamiento.

Técnicas de verificación verbal

Indagación.- Consiste en obtener información verbal a través de conversaciones y averiguaciones. Esta técnica es utilizada en la auditoría operacional cuando se trate de examinar áreas específicas no documentadas. Sin embargo estos resultados por sí solos no constituyen una evidencia suficiente y competente.

Técnicas de verificación escrita

Análisis.- Consiste en separar en partes o elementos las transacciones u operaciones que están sometidos a examen.

Tipos de análisis

1. Análisis de saldos

Consiste en estudiar el saldo de una cuenta, mediante eliminaciones de asientos y determinando que partidas forman el saldo.

2. Análisis de movimientos

Consiste en analizar cada cargo o abono que forme el movimiento del deudor o acreedor de una cuenta.

Conciliar.- Consiste en hacer coincidir o que concuerden dos conjuntos de datos seleccionados, separados e independientes.

Confirmaciones.- Esta técnica permite obtener contestación de fuentes independientes de la entidad bajo examen y sus registros.

Las confirmaciones pueden ser de dos tipos:

- ◆ **Confirmación Positiva**, cuando se pide al confirmante conteste si está o no de acuerdo con los datos que se desea confirmar.
- ◆ **Confirmación Negativa**, cuando se pide al confirmante conteste exclusivamente en caso de no estar conforme con los datos.

Técnicas de verificación documental

Comprobación.- Consiste en examinar comprobando la evidencia que apoya a una transacción u operación manifestando autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre.

Computación.- Esta técnica consiste en confirmar la exactitud matemática de las operaciones.

Técnicas de verificación física

Inspección.- Es el examen físico y ocular de activos, valores, documentos con el objeto de demostrar su autenticidad y existencia.

2.3. Hallazgos

“El hallazgo es una conclusión de una auditoría que identifica una condición que tiene un efecto perjudicial importante en la calidad de la actividad sometida a revisión” (Arter, (2004), P.107).

Se denomina hallazgo de auditoría al resultado de la comparación que se realiza entre la situación actual encontrada y un criterio durante el examen de un departamento, actividad, operación o área.

Elementos del hallazgo

1. Condición: **Lo que es:** que el auditor encuentra o descubre
2. Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, etc.)
3. Causa: qué causó la diferencia encontrada.
4. Efecto: qué efectos puede causar la diferencia encontrada.

Características del hallazgo

Es negativo: Algo pasa

Es una violación de un requisito: Se prometió algo que no se cumplió.

Es importante: Hace referencia a los valores empresariales y afectos a esos valores de manera perjudicial:

2.4. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son documentos elaborados por un auditor permitiéndole tener informaciones y pruebas de la auditoría realizada, así como las decisiones tomadas para formar su opinión.

Los papeles de trabajo evidencian las cuentas, detallan o explican los procedimientos y políticas financieras que se aplican en el negocio.

Los papeles de trabajo tienen como misión ayudar en la planificación y elaboración de la auditoría, en la supervisión, revisión de la misma y proporcionar evidencias del trabajo realizado para argumentar su opinión.

Los objetivos fundamentales de los papeles de trabajo son:

- ▶ Facilitar la preparación del informe.
- ▶ Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- ▶ Proporcionar información para la preparación de declaraciones tributarias e informe para los organismos de control y vigilancia del estado.
- ▶ Coordinar y organizar todas las fases del trabajo.
- ▶ Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- ▶ Servir de guía en revisiones subsecuentes.
- ▶ Cumplir con las disposiciones legales.

Los papeles de trabajo se archivan y organizan en dos tipos de archivos:

Archivo permanente: Se incluye en este archivo todo tipo de documento cuya información es permanente y sirve de guía y consulta para la evaluación de procedimientos y políticas de una empresa

Archivo corriente o recurrente: Se recopila toda la documentación pertinente a la auditoría que se esta efectuando.

2.5. Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos que el auditor utiliza y adopta para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se utilizó en el desarrollo de la auditoría.

Las marcas de auditoría sirven para abreviar palabras es decir resumir una característica especial del examen para ahorrar tiempo y agilizar la auditoría.

2.6. Proceso de la auditoría de gestión

2.6.1. Planificación preliminar

La planificación preliminar tiene como fin obtener o actualizar información general de la empresa sus las principales actividades con el propósito de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.

La planificación preliminar es un proceso que inicia con la emisión de la orden de trabajo, se elabora una guía para la visita previa con el fin obtener información suficiente sobre la entidad a ser auditada, continúa con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento de la unidad de auditoría, en el que se aprueban los estándares definidos en la orden de trabajo y se establecen los componentes a ser evaluados en la siguiente fase de la auditoría.

2.6.2. Planificación específica

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo de auditoría, tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de objetivos y metas definidos para la auditoría, se fundamenta con la información adquirida en la planificación preliminar.

El objetivo principal es evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría, seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados en cada componente de la fase de ejecución, mediante los programas concernientes.

✓ Elementos del programa de auditoría

- ❖ Consideración del objetivo general de la auditoría y del reporte de planificación preliminar.
- ❖ Recopilación de información adicional por instrucciones de la planificación preliminar.
- ❖ Evaluación de control interno.
- ❖ Calificación del riesgo de auditoría.
- ❖ Enfoque de Auditoría y selección de la naturaleza.
- ❖ Extensión de los procedimientos de auditoría.

✓ Productos de la planificación específica

❖ Para uso del equipo de auditoría

Informe de la planificación específica.

Papeles de trabajo de la planificación específica.

❖ Para uso de la entidad auditada

Un Informe de la evaluación del control interno a emitirse durante la ejecución de la auditoría, firmado por el Director de Auditoría.

La planificación específica se elaborará mediante la aplicación del programa general de auditoría que contendrá: propósito, muestras a examinar, procedimientos de auditoría relacionados con la evaluación de control interno y los componentes identificados en el reporte de planificación preliminar.

Considerar el objetivo de la auditoría y el reporte de la planificación preliminar.

Recopilar la información solicitada en la planificación preliminar.

Evaluación del control interno.

2.6.3. Ejecución

En esta etapa se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, fundamentada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. En pocas palabras es donde se ejecuta propiamente la auditoría.

2.6.4. Conclusiones

Es un juicio de valor u opinión personal con justificación que el auditor concluirá con la entrega del informe. Los objetivos de la conclusión son: comunicar los resultados del examen concluido, terminar el examen al Sistema de Créditos, entregar el informe de Auditoría.

2.7. Bibliografía

- 📖 Arter, Dennis R (2004). *Auditoría de calidad para mejorar su comportamiento* Madrid (España): Ediciones Díaz Santos.
- 📖 Estupiñan, Rodrigo (2004). *Papeles de trabajo*. Bogotá: Eco Ediciones Ltda.
- 📖 CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoría de Gestión, Quito Noviembre 2001.
- 📄 Planificación preliminar: <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-V.pdf> (15 de mayo del 2013).
- 📄 Auditoría de gestión: http://www.cubaindustria.cu/contadoronline/Auditor%C3%ADa/06_Auditor%C3%ADa%20Gesti%C3%B3n/AG_04_DEFINICION%20AUDITORÍA%20GESTIÓN.htm (15 de mayo del 2013).
- 📄 Auditoría de gestión <http://members.tripod.com/guillermocuellarml/gestión.html> (15 de mayo 2013).
- 📄 Marcas de auditoría: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf> 15 de mayo 2013).
- 📄 Proceso de la auditoría de gestión: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047C2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTIÓN.pdf> (16 de mayo 2013).



CAPITULO III

PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.

3.1. Orden de trabajo

ORDEN DE TRABAJO Nº. 001

De: Ing. Genaro Peña

AUDITOR SUPERVISOR

Para: CPA. Patricia Berrezueta

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Fecha: Cuenca, 04 de mayo de 2013

Asunto:

Examen al sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará.

Patricia Berrezueta
María Tapia

Motivo del Examen:

Auditoría de Gestión al sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará, se realizara con solicitud a gerencia y como aplicación al trabajo de tesis para obtener el título de contador Público Auditor.

Objetivo General:

Verificar si los Sistema de Créditos implementado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará está brindando satisfacción a los socios. Y alcanza los estándares establecidos y bajo la normativa establecida por los organismos de control.

Alcance:

En el examen al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará estudiaremos los planes y programas de crédito, políticas de créditos, procedimientos utilizados, organización en el área de créditos, funciones del personal, seguridades o avales, medidas de control y relaciones con los socios.

Objetivos Particulares:

- + Verificar si cumple los objetivos de gestión a través de los planes, programas de crédito.
- + Verificar si las políticas guían la acción de los responsables y si cumplen todo el proceso.
- + Comprobar que el procedimiento facilite el otorgamiento de los créditos y definan responsables.
- + Comprobar que el departamento de créditos este organizado y sus funciones se ejecuten de acuerdo a la gestión del sistema de créditos.
- + Evaluar la idoneidad del personal de créditos.
- + Verificar si los avales y garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados en los créditos.

Patricia Berrezueta

María Tapia



- ✚ Evaluar la seguridad para brindar los créditos.
- ✚ Establecer como está actuando las demás cooperativas y evaluar con la nuestra.
- ✚ Analizar las acciones brindadas para atraer a los socios.
- ✚ Evaluar las medidas de control implantadas por la cooperativa.

Tabla 1: Equipo de trabajo

EQUIPO DE TRABAJO		
NOMBRES	CARGO	FECHAS
CPA. PATRICIA BERREZUETA	AUDITOR JEFE DE EQUIPO	30 DÍAS
CPA.MARÍA TAPIA	AUDITOR	30 DÍAS

La supervisión será efectuada por el Ing. Genaro Peña

Fecha de terminación del examen: Cuenca 4 de junio de 2013.

Ing. Genaro Peña

AUDITOR SUPERVISOR

Patricia Berrezueta
María Tapia

3.2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL EXAMEN

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.

Motivo u origen del examen

Auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará, se realizara con solicitud a gerencia y como aplicación al trabajo de tesis para obtener el título de Contador Público Auditor.

Objetivo General:

Verificar si los Sistema de Créditos implementados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará está brindando satisfacción a los socios, si alcanza los estándares establecidos bajo la normativa establecida por los organismos de control.

Alcance:

En el examen al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará estudiaremos los planes y programas de crédito, políticas de créditos, procedimientos utilizados, organización en el área de créditos, funciones del personal, seguridades o avales, medidas de control y relaciones con los socios.

Objetivos Particulares:

- Verificar que los planes, programas de crédito respondan a los objetivos de gestión.

Patricia Berrezueta

María Tapia



- ✚ Verificar si las políticas guían la acción de los responsables y se cumple todo el proceso.
- ✚ Comprobar que los procedimientos de créditos faciliten el otorgamiento de los créditos y definan responsables.
- ✚ Comprobar que el departamento de créditos este organizado y sus funciones se ejecuten de acuerdo a la gestión del sistema de créditos.
- ✚ Evaluar la idoneidad del personal de créditos.
- ✚ Verificar si los avales y garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados en los créditos.
- ✚ Evaluar la seguridad para brindar los créditos.
- ✚ Establecer como está actuando las demás cooperativas y evaluar con la nuestra.
- ✚ Analizar las acciones brindadas para atraer a los socios.
- ✚ Evaluar las medidas de control implantadas por la cooperativa.

Proceso metodológico del examen

El proceso del examen es el siguiente:

Planificación

- ▶ Planificación preliminar
- ▶ Planificación específica

Ejecución

Conclusiones

3.2.1. Planificación

En este proceso de planificación identificaremos las áreas más importantes y los problemas potenciales del examen, evaluaremos el nivel de

riesgo y programaremos la obtención de evidencias para examinar los distintos componentes de la cooperativa., la misma que se llevara a cabo a través de las siguientes sub etapas.

3.2.1.1. Planificación preliminar

Objetivos específicos

- Ⓢ Adquirir la información y conocimiento integral de la cooperativa Jardín Azuayo, y del sistema de créditos.
- Ⓢ Permitir que se familiaricen con los procesos administrativos, financieros, operativos y del sistema de créditos de la cooperativa Jardín Azuayo, a los miembros del equipo de trabajo.
- Ⓢ Proporcionar al auditor toda la información pertinente tales como: Estatutos y reglamentos generales, manuales de créditos, reglamentos y políticas de créditos, organigrama de la empresa, planes estratégicos.

➤ Resultados

Reporte de la planificación preliminar

Este reporte deberá ser aprobado por el supervisor del examen y será solo de uso exclusivo del equipo de auditoría, el mismo que contendrá el conocimiento general de la cooperativa y del sistema de créditos a través del cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación preliminar.

En este archivo se manejara toda la información y documentación del examen, la misma que se clasificara en:



Archivo permanente: Este contiene información que cubre varios periodos de la auditoría que son de utilidad en exámenes posteriores, el cual permite tener un conocimiento general de la empresa, políticas, procedimientos y toda la documentación relacionada a la organización. En otras palabras el archivo permanente es el que sirve para este examen y para futuros exámenes.

Dentro de la documentación a considerar es este archivo puede ser entre otros:

- Manual de organización
- Libro de actas
- Organigrama

Detalle de la tecnología en uso, etc.

Archivo corriente.- se elabora para examinar cada periodo de auditoría a realizar, constituyéndose en evidencia del trabajo desarrollado por el auditor, mostrando todas sus fases y sirviendo como respaldo para presentar los informes respectivos. Este tipo de archivo es de mucha importancia, porque permite tener un conocimiento específico de la auditoría realizada. En otras palabras el archivo corriente es el que sirve para este examen y no para futuros exámenes.

3.2.1.2. Planificación específica

Objetivos

Definir las estrategias a seguir de la auditoría basada en la información obtenida durante la Planificación Preliminar.

- ◆ Evaluar y calificar el riesgo de auditoría
- ◆ Identificar las áreas críticas por examinar
- ◆ Evaluar el control interno a través de sus componentes.
- ◆ Establecer el enfoque de auditoría.

Resultados

Para la empresa: Un informe de la evaluación de control interno que implementado por la Cooperativa Jardín Azuayo permitirá mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de créditos.

Para uso del equipo de auditoría:

- ▶ El informe de planificación específica
- ▶ La matriz de evaluación de riesgo de auditoría.- En esta matriz se detallara los diferentes componentes evaluados a nivel de riesgo inherente y de control calificado en alto, medio y bajo.
- ▶ Plan de muestreo: aquí se identificara los tipos de pruebas establecidas por el auditor y que pueden ser:

Pruebas sustantivas.- Sirven para verificar la razonabilidad de las afirmaciones administrativas como: saldos de cuenta y operaciones, estas pueden ser: pruebas sustantivas de operaciones; pruebas analíticas; y pruebas de detalle de saldos.

Pruebas de cumplimiento.- Estas pruebas son las que determinan el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el funcionamiento de la estructura de control interno, obteniendo evidencia de auditoría en cuanto a flujo de la documentación y sus controles inherentes, se

dividen en: pruebas para entender la estructura de control interno y pruebas de control.

Pruebas de doble propósito.- Permiten evaluar tanto el grado de cumplimiento del procedimiento de control como la razonabilidad de la cantidad monetaria presentada en las cuentas examinadas.

- ▶ Los papeles de trabajo
- ▶ El programa detallado de la ejecución.

3.2.2. Ejecución

En esta etapa se evalúan cada una de las áreas, obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. En pocas palabras es donde se ejecuta propiamente la auditoría.

Objetivos:

- ☀ Aplicar las pruebas y procedimientos de auditoría de conformidad con el enfoque.
- ☀ Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del Sistema de Créditos de la Cooperativa.
- ☀ Identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría.

Resultados:

Los hallazgos encontrados en la auditoría.

Patricia Berrezueta
María Tapia

Conclusiones.

Recomendaciones.

3.2.3. Conclusiones

Esta etapa está encargada de comunicar los resultados, mediante la presentación de un informe.

Objetivos:

- ✓ Comunicar los resultados del examen practicado y concluido.
- ✓ Terminar el examen
- ✓ Entregar el informe

Resultados:

- ❖ Estructura del informe de auditoría referenciando con los papeles de trabajo de respaldo.
- ❖ Programa para comunicar los resultados de auditoría a la administración de la entidad.
- ❖ Redactar el Borrador del informe de auditoría, cuyos principales resultados serán comunicados a la administración.
- ❖ Redacción del informe final.
- ❖ Entrega del informe de auditoría.

Terminología

Cooperativa: Es una asociación autónoma de personas que se han incorporado voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, la cooperativa se basa en el principio de ayuda mutua para la consecución de objetivos del conjunto de los miembros y mejorar las condiciones de todos los socios y socias que la conforman.

Cooperativismo: Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas permitiendo satisfacer las necesidades de manera conjunta.

Crédito: Es una operación financiera donde una persona sea esta física o jurídica presta una cantidad de dinero a otra persona (deudor) en la cual se compromete a devolver en el tiempo definido según las condiciones establecidas para dicho prestamos más los intereses devengados.

Crédito ordinario: Son valores monetarios que se otorgan a los socios, sean estas personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho.

Crédito emergente: Son aquellos que se otorgan a los socios personas naturales en condiciones especiales y se concederán en situaciones emergentes como enfermedad, calamidad doméstica, siniestro debidamente comprobado o para gastos de educación.

Crédito sin ahorro: Son operaciones que se otorgan a personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho que cumplan con la condición de ser socios, sin que previamente deban realizar el depósito de ahorro exigido para los créditos ordinarios.



Crédito de desarrollo: Son créditos otorgados a organizaciones jurídicas o de hecho sin fines de lucro para invertir en proyectos de desarrollo. Pueden solicitar con ahorro previo o sin ahorro.

Crédito de vivienda: Son créditos concedidos con el propósito de adquirir, mejorar o construir su vivienda y se exige garantía hipotecaria.

Crédito de desarrollo pymes: son créditos que se concede a organizaciones jurídicas o de hecho cuya finalidad sea social independientemente de su naturaleza jurídica, es decir debe haber un claro beneficio social, donde el bien o el servicio que se genere o se apoye con el crédito sea de propiedad comunitaria o conjunta.

Crédito banco del migrante: Es una iniciativa del gobierno nacional a través del fideicomiso Banco del Migrante, para colocar fondos monetarios en instituciones financieras, sobre todo cooperativas, para que éstas faciliten la operatividad para la colocación de créditos más baratos dirigidos a los migrantes, para lo cual es necesario firmar un convenio de cooperación entre esta institución y las cooperativas.

Riesgo de crédito: Es la posible pérdida debido al incumplimiento del préstamo o contraparte en las operaciones directas o indirectas que conlleven el no pago.

Auditoría: La auditoría es un proceso sistemático que permite obtener y evaluar de manera objetiva evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, su fin consiste en determinar el nivel de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen y establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.



Auditoría de gestión: Es un examen objetivo, profesional y sistemático de evidencias, con el fin proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una empresa, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos, para facilitar la toma de decisiones a los responsables y adoptar acciones correctivas y de mejora.

Central de riesgo: Es un sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos que una persona o empresa haya contratado con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos, las mismas que ayudan a proporcionar la información a los integrantes del sistema financiero con el objeto de minimizar sus riesgos y mantener así un sistema financiero más solvente y con un menor nivel de morosidad.

Plan estratégico: Es un documento en el que los responsables de una organización manifiestan cual será la estrategia a seguir por su compañía a mediano plazo.

Garantía: Es un respaldo de pago que presenta una empresa o particular que adquiere una deuda.

Recuperación créditos: Su objetivo es conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo.

Tabla 2: Plan de índices

PLAN DE ÍNDICES	
P	Planificación
PP	Planificación Preliminar
PP/P	Planificación Preliminar Programa
PP/N	Planificación Preliminar Normativas
PP/R	Planificación Preliminar/Reporte
PPp	Datos de la planificación
PPN	Normativa
PPS	Seguridades
PPC	Coordinación
PPCC	Competencia
RRHH	Recursos Humanos
PP/O	Planificación Preliminar Organización
PP/M C	Planificación Preliminar Medidas de control
PE	Planificación Específica
PE/P	Planificación Específica/Programas
PEA	Ambiente Interno
PEER	Evaluación del Riesgo
PEAC	Actividades de Control
PEIC	Información y Comunicación
PESM	Supervisión y Monitoreo
PE/I	Planificación Específica / Información
E	Ejecución
E/DR	Evaluación dinamizada de los recursos
EP	Evaluación de la planificación
EO	De la organización
E/P	Ejecución/ Programa
C	Conclusión
CB	Conclusión borrador del informe
CF	Conclusión Final
CI	Informe

Tabla 3: Plan de marcas

MARCA	EXPLICACION
//	Indicadores verificados
€	Error
^	Objetivos alcanzados
~	Metas alcanzadas
Ł	Cumple con el control Interno
Λ	Indagado
Ø	Inspeccionado
C	Sin respuesta
S	Documentación sustentador
@	No autorizado
N	Comprobado
✓	Confirmado
D	Debilidad
F	Fortalezas
«	Pendiente de registro
μ	Corrección realizada
Σ	Totalizado
¥	Hallazgos de auditoría
N/A	No aplicable
*	Analizado
W	Revisión selectiva

Tabla 4: Evaluación del riesgo global de auditoría riesgo

No	COMPONENTES	RIESGO DE CONTROL			RIESGO INHERENTE		
		A	M	B	A	M	B
1	La Cooperativa agencia Pucará no cuenta con suficiente personal con conocimientos y experiencia en el área.	x			x		
2	Documentos mínimos y requeridos para el otorgamiento de crédito.	x			x		
3	El personal no cuenta con división específica de funciones.		x				X
4	Inexistencia de una metodología adecuada para el control de créditos.	x			x		
5	Incumplimiento de los objetivos del manual orgánico funcional.	x			x		
6	Inexistencia de un análisis de FODA.	x			x		
7	Falta de una documentación pre-numerada para el control de los créditos.		x			X	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Elaborado por: Las Autoras



Recursos

Tabla 5: Recursos Humanos:

EQUIPO DE TRABAJO		
NOMBRES	CARGO	FECHAS
CPA. PATRICIA BERREZUETA	AUDITOR JEFE DE EQUIPO	30 DÍAS
CPA. MARÍA TAPIA	AUDITOR	30 DÍAS

La supervisión será efectuada por el Ing. Genaro Peña.

Materiales:

Equipo de computación

- ▶ Dos computadoras portátiles.
- ▶ Una impresora.

Internet

Materiales de oficina:

- ▶ Cuaderno
- ▶ Agenda
- ▶ Marcadores
- ▶ Esferográficos
- ▶ Resaltadores
- ▶ Una resma de papel bon
- ▶ Un flash memory
- ▶ Manual de auditoría.

Financieros

Patricia Berrezueta
María Tapia

- 3 pasajes ida y vuelta a Pucará con un costo de \$60.00
- 3 días de viáticos con un costo de \$40

Tabla 6: Cronograma de trabajo

Proceso metodológico/ actividades	Fase	Desarrollo	Comunicación de resultado	Total
Planificación	11	9	2	11
➤ Diagnostico preliminar	6			
➤ Específica	5			
Ejecución	13	11	2	13
Conclusión	6		6	6
TOTAL	30	20	10	30

Elaborado por: Las Autoras

3.3. FASES

3.3.1. Planificación preliminar

PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ. SISTEMA DE CRÉDITOS

PERIODO EXAMINADO: 1 de enero al 31 de marzo del 2013

PP/P

Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	HECHO POR
1	OBJETIVOS:		
1.1	Solicitar información de la Cooperativa y del sistema de créditos para obtener un conocimiento integral de su funcionamiento.		
1.2	Permitir que se familiaricen el equipo de trabajo con los procesos administrativos, financieros, operativos, y con el sistema de créditos de la cooperativa Jardín Azuayo.		
1.3	Proporcionar al auditor toda la información pertinente que le ayude a conocer todo el movimiento de la Cooperativa.		
2	PROCEDIMIENTOS		
2.1	Planifique y confirme una entrevista con la coordinadora de la cooperativa de la agencia Pucará para:	O.T.Nº 0001	
	Dar a conocer el inicio del examen, sus objetivos y las fechas programadas para la entrega de informes.		
	Solicitar toda la información relacionada con la cooperativa.	PP/PT1	
	Indagar sobre las políticas, normas y procedimientos utilizados en el sistema de crédito.	PP/PT1.1	
	Solicitar el apoyo del personal para la realización del examen en el sistema de créditos y el envío de comunicaciones.		

Patricia Berrezueta
María Tapia



2.2	Realice una entrevista con el jefe de créditos y con a la Comisión de Créditos para:	PP/PT 1	
	Dar a conocer el inicio del examen, sus objetivos y las fechas programadas para la entrega de informes.	PP/PT1.1	P.B
	Indagar sobre posibles riesgos que tiene el área a ser auditada.		
2.3	Obtener el manual orgánico funcional de la Cooperativa “Jardín Azuayo” con énfasis al sistema de créditos con la finalidad de:	PP/PT 2	P.B
	Conocer su estructura organizacional, funcional, niveles jerárquicos y perfil competitivo del personal que labora en la agencia Pucará.		
2.4	Solicitar a la Coordinadora de Pucará el plan estratégico año 2009-2013 que permita identificar metas, objetivos y todo lo referente al sistema de créditos.	PP/PT 3	P.B
2.5	Solicitar el análisis FODA para identificar el potencial de sus fortalezas para superar las	PP/PT4	P.B
	Debilidades tomando ventaja de las oportunidades y evadiendo las amenazas.		
2.6	Realice un listado sobre documentos utilizados para controlar el movimiento de créditos, requisitos para la concesión de los mismos, tiempos de aprobación.	PP/PT5	P.B
2.7	Solicitar los estados financieros para identificar la cartera de créditos.	PP/PT6	P.B
2.9	Con la información obtenida en el diagnóstico preliminar realice el programa de Planificación Específica.	PP/R	P.B

Elaborado por: Patricia Berrezueta

Aprobado por: Ing. Genaro Peña.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.

REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Cuenca 8 de mayo del 2013

El examen de auditoría de gestión al sistema de créditos se realiza de acuerdo a la orden de trabajo N° 001 emitida el 04 de mayo de 2013.

CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA Y SU BASE LEGAL

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, fue creada en Mayo de 1996 para apoyar la reconstrucción de la zona devastada por el desastre de la Josefina, mediante acuerdo ministerial I N.0836, del Ministerio de Bienestar Social, actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

El 8 de diciembre del 2006, mediante Resolución N. SBS-2006-707, se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras y el Decreto Ejecutivo N.194.

La Cooperativa, tiene su matriz en Paute y su domicilio en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, sus oficinas están distribuidas en la zona sur del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es una sociedad de personas, cuyo principio de cooperativismo es la solidaridad y cuya actuación busca el buen vivir de los socios, sus comunidades y la sociedad en general; para ello presta servicios sociales y financieros (COAC JA Reglamento interno, 2010)

Principales disposiciones legales

- Constitución de la república.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Servicio de Rentas Internas.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- COSEDE (corporación de seguro de depósito)

Disposiciones generales

- ❖ Plan estratégico 2009-2013
- ❖ Decreto 194
- ❖ Estatuto social
- ❖ Reglamento interno

Disposiciones de créditos

- Manual de Crédito
- Reglamento de Crédito
- Política de Crédito

Estructura orgánica



Fuente: <https://www.jardínazuayo.fin.ec/coacja/index.php/estructura-social>

Misión

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones.

Visión

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

Objetivos de la agencia Pucará

- ◆ Brindar servicios financieros y no financieros acordes a las necesidades de los socios.
- ◆ Brindar servicios de calidad a nivel internacional.
- ◆ Mejorar las captaciones y las colocaciones a través de reducir el riesgo en las colocaciones.
- ◆ Fortalecer las capacidades de directivos.

OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PUCARÁ**Fortalecer las colocaciones y mejorar las captaciones.**

- ◆ Promoción sobre los servicios que ofrece la cooperativa.
- ◆ Plan de captaciones de la oficina.
- ◆ Crear nuevos productos de ahorro ejemplo Ahorro estudiantil. A través de alcancías y chequeras.
- ◆ Promover y fortalecer el ahorro de los migrantes a través de la información.
- ◆ Atar el ahorro Jardín azuayo a largo plazo con el crédito.
- ◆ Crear nuevos productos de crédito ejemplo crédito para el agro.
- ◆ Crédito con base o ahorro, en tiempo inmediato.

Manejar el análisis en las colocaciones

- ◆ Acceso oportuno al buró
- ◆ Reporte en la central de riesgos de los socios en mora.
- ◆ Capacitar a las directivas de crédito locales.
- ◆ Calificar a los socios para poder entregar crédito ágil y oportuno disminuyendo el riesgo.



- ◆ Fortalecer al personal en temas de recuperación y manejo de indicadores de riesgos.
- ◆ Agilidad en la aprobación de crédito.

Principios

- ◆ Adhesión abierta y voluntaria
- ◆ Gestión democrática de los socios
- ◆ Participación económica de los socios
- ◆ Autonomía e independencia
- ◆ Educación, capacitación e información
- ◆ Cooperación entre cooperativas y
- ◆ Compromiso con la comunidad

Valores

- ◆ Transparencia
- ◆ Honestidad
- ◆ Compromiso
- ◆ Responsabilidad
- ◆ Confianza
- ◆ Fidelidad
- ◆ Democracia
- ◆ Respeto al medio ambiente

Políticas

- ✧ Otorgamiento de crédito.
- ✧ Intereses bajos.
- ✧ Intereses pagados, están registrados de acuerdo con el método del devengado.

- ☀ Los intereses y comisiones sobre préstamos vencidos, que por excepción se refinancian, se contabilizan como cuentas por cobrar contra provisión para cartera y se registran en resultados en base a su cobro.
- ☀ Los intereses de mora sobre préstamos vencidos son registrados en resultados en el ejercicio en que se cobran.
- ☀ Los intereses sobre los préstamos registrados en la cuenta cartera que no devenga intereses o ingresos, se contabilizan a resultados sobre la base de su cobro.

Tabla 7: Directiva administrativa de la Cooperativa Jardín Azuayo Pucará.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA	
Sr José Reyes Berrezueta	Presidente General de la oficina
Sr. Mario Valverde Narváez	Vicepresidente de la oficina
Eco. Miryam Barreto Barzallo	Secretaria
Sr. Julio Cedillo Araujo	Vocal
Sr. Jaime Rodrigo Cedillo	Vocal
Sra. Norma Cedillo Márquez	Vocal
Sr. Vicente Herminio reyes	Vocal
Sra. Luz León León	Vocal
Sr. Jesús Rodríguez Heras	Vocal
Sra. Aida Chávez	Vocal
Sr. Carlos Huangá	Vocal
Sra. Luz Pesantes	Vocal

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras

Patricia Berrezueta
María Tapia

Tabla 8: Comisión de Créditos de la Oficina Pucará.

COMISIÓN DE CRÉDITOS	
Sr. Elías Reyes Reyes	Presidente
Sra. Elicia Berrezueta Redrovan	Secretaria
Sra. Gladys Cedillo Huanga	Vocales
Sra. Nieve Delgado Córdova	Vocales

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 9: Funcionarios principales.

EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO PUCARÁ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Eco. Miryam Barreto Barzallo	Coordinadora
Eco. Mayra Pesantez Reyes	Oficial de Créditos
CBA. Eugenia Reyes Merchán	Cajera
Estudiante de desarrollo local sostenible Segundo Cedillo	Cajero

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras.

Tabla 10: Recursos analizados

El monto de los recursos relacionados con la cartera de crédito de la Cooperativa por el primer trimestre año 2013 asciende a:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” LTDA. BALANCE OFICINA PUCARÁ AL 31 DE MARZO DEL 2013		
1.4	TIPOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	5071228,7
1.4.01	Cartera de créditos comercial por vencer	87315,03
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer	2321169,7 7
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	2644395,8 6
1.4.25	Cartera de créditos Comercial que no devenga intereses	0
1.4.26	Cartera de créditos de Consumo que no devenga intereses	39897,78
1.4.28	Cartera de créditos para la Microempresa que no devenga intereses	66052,15
1.4.49	Cartera de créditos Comercial Vencida	0
1.4.50	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	4381,28
1.4.52	Cartera de Crédito para la microempresa Vencida	3544,52
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	-95527,69

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Balance General por oficinas del 01 de enero al 31 de marzo de 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Análisis del FODA en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará.

En vista que la Cooperativa no cuenta con un FODA hemos visto la necesidad de crear uno que servirá para nuestro estudio, basado, en las entrevistas, visitas a la Cooperativa, análisis de cartera, donde se determinó lo siguiente:

FORTALEZAS

- Créditos accesibles para los clientes.
- Se realizan análisis minuciosos de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente.
- Facilidad para ofrecer los servicios de crédito.
- Acceso a Internet para realizar procesos internos.
- Buen ambiente de trabajo y adecuado sistema de comunicación.
- Crecimiento sostenido de socios.
- Transparencia en las operaciones de crédito.

OPORTUNIDADES

- Colocación de cartera.
- Aprovechamiento de tecnología.
- Convenios con otras instituciones.
- Captación de socios.
- Remesas de los migrantes.

DEBILIDADES

- Insuficiente personal en el área.
- Falta de una visita personal al socio para averiguar los datos.

Patricia Berrezueta
María Tapia



- Análisis bajo para el otorgamiento del crédito.
- Desconocimiento de la normativa vigente.
- Desconocimiento de la planificación.

AMENAZAS

- Incrementa la competencia.
- Competidores ubicados en la misma área.
- Nuevas políticas y leyes.

PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES.

Principales actividades

- ❖ Ahorro
- ❖ Servicios electrónicos
- ❖ Servicios de pago
- ❖ Cobros.
- ❖ Servicios solidarios.
- ❖ Créditos.

Operaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará podrá realizar todas las operaciones que la ley de Cooperativas y el sector financiero popular y solidario lo faculta.

El capital social de la cooperativa está formado por los certificados de aportación, estos certificados serán nominativos, indivisibles y transferibles a personas que deseen hacerse socios.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará realiza inversiones de su liquidez preferentemente en el sector financiero popular y solidario.

Instalaciones

La cooperativa tiene su matriz en Paute y sus sucursales en la Costa, Sierra y Oriente distribuidos en 31 oficinas y ventanillas, y más de 231.000 socios.

La oficina Pucará se encuentra ubicado en la calle 25 de julio frente a la escuela Juan de Velasco.

RUC: 0190155722001

Ubicación Teléfono: 2 432043

Correo: www.jardínazuayo.fin.ec

Principales políticas de crédito

Corresponde al Comité de Crédito calificar y aprobar o negar las solicitudes de crédito, o delegar estas funciones a las Directivas Locales de Crédito, con excepción de las solicitudes que correspondan al Consejo de Administración o a Gerencia, si la Directiva no reciben encargo expreso de estos organismos. Además, cada organismo dará seguimiento a los créditos que autorice y, si se encuentran vencidos, recomendará las acciones a seguir para recuperarlos (Art. 4 del Reglamento de ahorro y crédito de la cooperativa).

Patricia Berrezueta
María Tapia



Los socios personas naturales, para recibir un préstamo requiere de lo siguiente:

- a) Estar al día en las obligaciones con la Cooperativa.
- b) No haber sido demandados judicialmente en el pago de una obligación por la Cooperativa u otras entidades crediticias.
- c) Haber participado en la última Asamblea, personalmente o por medio de representante, caso contrario su ahorro previo demorará un mes adicional.
- d) Cumplir con la base del crédito señalado en el art. 33.
- e) Presentar la documentación solicita por la Cooperativa.

Los socios personas jurídicas, a más de los requisitos anteriores, acompañarán los siguientes documentos:

- a) Nombramiento actualizado del o los representantes legales.
- b) Copia certificada del acta en que el organismo competente resuelve y autoriza tramitar el préstamo y suscribir las obligaciones.
- c) RUC actualizado
- d) Presentación de los estados financieros del último año.
- e) Para compañías, copia certificada de la escritura pública de su constitución y certificado de cumplimiento de obligaciones extendido por la Superintendencia de Compañías

Los socios que representan a grupos de productores u otro tipo de organizaciones, a más de los requisitos de personas naturales deberán presentar:

- a) Copia del Acta de la elección de la directiva actual
- b) Copia del acta de la reunión en la que deciden solicitar el crédito



- c) Copia de la cédula y certificado de votación, del Presidente, Tesorero y Garantes.

Se concederá créditos ordinarios con modalidad de préstamo rápido. El plazo mínimo para este tipo de préstamo será de una semana para créditos individuales y 5 días para créditos institucionales, si paga antes del plazo mínimo los intereses serán calculados por el plazo mínimo.

Los créditos extraordinarios se harán sin retención de la base ya que son créditos educativos o de salud.

El Consejo de Administración definirá montos, plazos y formas de pago de los diferentes tipos de créditos; en ningún caso el monto de un crédito individual excederá el 10% del capital de la Cooperativa.

El coordinador de la oficina decidirá sobre las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos establecidos por el consejo de administración, en los créditos cuyos montos superen lo establecido serán decididos por el comité de créditos hasta el límite fijado por el consejo de administración.

Garantías

El Consejo de Administración fijará los montos de crédito que requieren una o dos garantías personales, los que requieren garantía prendaria o hipotecaria, sin perjuicio de la retención de la base para aquellos créditos que requieren de ella.

Si el socio posee un ahorro a plazo de cualquier naturaleza, podrá garantizar con esos recursos su crédito siempre y cuando el valor solicitado sea menor o igual al 90% del monto de la inversión.

Patricia Berrezueta
María Tapia



Los créditos a personas jurídicas serán con garantía prendaria, hipotecaria o de otra persona jurídica.

La Cooperativa podrá aceptar como garantía, documentos fiduciarios endosados a su favor u otro tipo de bienes.

Los garantes no podrán pedir créditos en la entidad mientras el prestatario garantizado se encuentre en mora con los compromisos contraídos. El socio moroso no puede ser garante.

Una persona podrá garantizar hasta tres socios prestatarios con garantías de firmas, siempre y cuando tenga capacidad económica, y, si tiene hipoteca garantizará hasta cubrir el 70% del valor del bien hipotecado.

Entre dos o más prestatarios se pueden establecer garantías recíprocas y solidarias.

Créditos a familiares o parientes de los empleados o funcionarios

Los créditos de los miembros de la Directiva local de Crédito, así como de sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad, tendrán decisión, del Coordinador de oficina, previa revisión y sugerencia de la Directiva de Administración local quienes cumpliendo su papel de veedores sociales revisarán que las solicitudes cumplan con los requisitos y documentación necesaria. A falta de ésta el crédito será decidido por el Comité de crédito.

Los directivos no podrán contraer garantías mientras ejerzan sus funciones así como los empleados de la Cooperativa no podrán garantizar ningún crédito.

Principales problemas detectados en el procedimiento de créditos.

En la entrevista realizada a la coordinadora de la cooperativa agencia Pucará Eco. Miryam Barreto y al personal de crédito se han encontrado los siguientes problemas:

- No existe agilidad en el proceso de concesión de créditos ya que la cooperativa no cuenta con suficiente personal que analice las solicitudes, lo que ocasiona que los socios desistan de los mismos.
- La oficina no cuenta con una división específica de funciones por lo que personal de otras áreas desarrollan las actividades del departamento de crédito.

Líneas de crédito

Crédito ordinario: Son valores monetarios que se otorgan a los socios, sean estas personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho.

Para acceder a este tipo de crédito es obligatorio que el socio efectúe un depósito de ahorros en su cuenta del 10% del monto a solicitar por un mes.

Crédito emergente: Son aquellos que se otorgan a los socios personas naturales en condiciones especiales y se concederán en situaciones emergentes como enfermedad, calamidad doméstica, siniestro debidamente comprobado o para gastos de educación.

La calificación de emergencia puede corresponder al socio, a su cónyuge, a sus hijos y a sus padres si dependen del socio.

Solo en el caso de estos créditos es permitido mantener al mismo tiempo dos créditos vigentes con la Cooperativa Jardín Azuayo.



El monto máximo para este tipo de crédito es de 1.000 dólares

Crédito sin ahorro: Son operaciones que se otorgan a las personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho que cumplan con la condición de ser socios, sin que previamente deban realizar el depósito de ahorro exigido para los créditos ordinarios.

Estos créditos no requieren el ahorro previo por parte del socio. Sin embargo las condiciones financieras, como la tasa de interés y el aporte a reservas, son superiores a la de los créditos ordinarios, de acuerdo a los niveles que determine el Consejo de Administración

Crédito de desarrollo: Son créditos que la Cooperativa otorga a organizaciones jurídicas o de hecho sin fines de lucro para invertir en proyectos de desarrollo. Pueden solicitar con ahorro previo o sin ahorro.

Para optar por este tipo de crédito las organizaciones deberán presentar el proyecto de desarrollo.

Crédito de vivienda: Son créditos que la Cooperativa otorga a sus socios con el propósito de adquirir, mejorar o construir su vivienda y se exige garantía hipotecaria.

Estos tipos de crédito son a largo plazo permitiendo con ello a los socios mayores facilidades para los pagos.

Crédito de desarrollo Pymes: Son créditos que la Cooperativa otorga a organizaciones jurídicas o de hecho cuya finalidad sea social independientemente de su naturaleza jurídica, es decir debe haber un claro beneficio social, donde el bien o el servicio que se genere o se apoye con el crédito sea de propiedad comunitaria, o conjunta.

Crédito banco del migrante: Es una iniciativa del gobierno nacional a través del fideicomiso Banco del Migrante (banco de Segundo Piso), para colocar fondos monetarios en instituciones financieras, sobre todo cooperativas, para que éstas faciliten la operatividad para la colocación de créditos más baratos dirigidos a los migrantes, para lo cual es necesario firmar un convenio de cooperación entre esta institución y las cooperativas.

Tabla 11: Costo de créditos

COSTO DE CRÉDITOS				
TIPO DE CREDITO	PLAZOS	MONTO FINANCIERO	TASA NOMINAL	TASA EFECTIVA
COMERCIAL				
Desarrollo	36 meses	50.000	11%	11,73%
Desarrollo	36 meses	20.000	11%	11,73%
desarrollo Pymes	36 meses	20.000	10,25%	10,88%
CONSUMO				
Con ahorro	12 meses	1.500	12,77%	13,70%
Sin ahorro	12 meses	1.500	15%	16,26%
Con ahorro	18 meses	3.000	12,77%	13,71%
Sin ahorro	18 meses	3.000	15%	16,27%
MICROCRÉDITO				
Con ahorro	6 meses	500	12,77%	13,66%
Sin ahorro	6 meses	500	15%	16,21%
Con ahorro	12 meses	1.500	12,77%	13,70%
Sin ahorro	12 meses	1.500	15%	16,26%
Con ahorro	18 meses	3.000	12,77%	13,71%
Sin ahorro	18 meses	3.000	15%	16,27%

Fuente: <https://www.jardínazuayo.fin.ec/coacja/images/down/costoservicios.df>

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 12: Tasas de intereses en ahorros

TASAS DE INTERES EN AHORROS			
TIPO DE AHORRO O DPF	TASA DE INTERES NOMINAL(*)	TASA DE INTERES EFECTIVA	TASA REFERENCIAL BCE(**)
Ahorros a la vista	4,00%		1,41%
DPF de 1 mes	6,00%	6,17%	3,89%
DPF de 2 meses	6,25%	6,43%	3,89%
DPF de 3 meses	6,50%	6,70%	3,67%
DPF de 6 meses	7,00%	7,23%	5,02%
DPF de 9 meses	7,50%	7,76%	5,65%
DPF de 12 a 24 meses	10,00%	10,52%	5,65%
DPF de más de 24 meses	9,00%	9,38%	5,35%

Fuente: <https://www.jardínazuayo.fin.ec/coacja/images/down/costoservicios.pdf>

Elaboración: Las Autoras.

Requisitos para solicitar un crédito

Cuando se trata de socios conocidos por quienes otorgan el crédito.

Copia de la cedula y del certificado de votación.

De 100 a 1500

1 garante soltero conocido por el personal que aprueba el crédito.

De 1500 a 10.000

Una pareja de garantes sean estos en unión libre o casados pero de la localidad.



De 10.000 a 20.000

Dos parejas de garantes de la localidad.

De 20.000 a 30.000

Garantía hipotecaria.

Documentos utilizados para controlar los créditos

- Reporte de morosidad
- Reporte de cartera de riesgos
- Tabla de amortización: en el momento del crédito, una copia al socio y otra para la cooperativa
- Pagares
- Contratos de trabajo
- Hipotecas

INDICADORES: APROBACIÓN DE CRÉDITOS

Crédito ordinario por primera vez

N° de días de aprobación	7	
N° de días estimados de aprobación	$\frac{7}{1}$	= 7 días



Crédito Con Calificación Ordinaria

$$\begin{array}{rcl} \text{N° de horas de aprobación} & 8 & = & 4 \\ & \underline{4} & & \text{horas} \end{array}$$

En créditos emergentes:

$$\begin{array}{rcl} \text{N° de horas de aprobación} & 8 & = & 4 \\ & \underline{4} & & \text{horas} \end{array}$$

La cooperativa tiene un promedio de 7 días para otorgar un crédito debido a que la comisión de créditos se reúne una vez a la semana para la aprobación de los mismos, sin embargo existen créditos con calificación ordinaria que se les da a los socios que han cumplido con todos sus pagos en sus créditos anteriores los cuales son otorgados en un tiempo estimado de 4 horas.

Los créditos emergentes son concedidos en un tiempo promedio estimado de 4 horas, ya que son destinados a salud y educación.



Tabla 13: Morosidad

1,4	CARTERA DE CRÉDITOS	AÑO 2012			AÑO 2013		
		TOTAL	%		TOTAL	%	
		4783654,65	100%		5.166.756,39	100%	
1.4.01	Cartera de créditos comercial por vencer.	108124,50	2,26%	98,94%	87.315,03	1,69%	97,80 %
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer.	2055762,09	42,97%		2.321.169,77	44,93%	
1.4.04	Cartera de créditos para microempresa por vencer.	2569191,02	53,71%		2.644.395,86	51,18%	
1.4.25	Cartera de créditos Comercial que no devenga intereses.	0,00	0,00%	0,97%	0,00	0,00%	2,05%
1.4.26	Cartera de créditos de Consumo que no devenga intereses.	13454,52	0,28%		39.897,78	0,77%	
1.4.28	Cartera de créditos para la Microempresa que no devenga intereses.	33126,40	0,69%		66.052,15	1,28%	
1.4.49	Cartera de créditos comercial vencida.	0,00	0,00%	0,08%	0	0,00%	0,15%
1.4.50	Cartera de créditos de consumo vencida.	2337,98	0,05%		4.381,28	0,08%	
1.4.52	Cartera de crédito para microempresa vencida.	1658,15	0,03%		3.544,52	0,07%	

Fuente: Balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará año 2012-2013

Elaborado por: Las Autoras.



cartera en riesgo 2012	50577,05	
<hr/>		
cartera total 2012	4783654,65	1,05%
cartera en riesgo 2013	113875,73	
<hr/>		
cartera total 2013	5.166.756,39	2,20%
cartera vencida 2012	3996,13	
<hr/>		
cartera total 2012	4783654,65	0,08%
cartera vencida 2013	7.925,80	
<hr/>		
cartera total 2013	5.166.756,39	0,15%

Hemos visto que la cartera de créditos vencida para el último trimestre del año 2012 es de 0,08% y para el primer trimestre del año 2013 es de 0,15% lo que significa que ha ido acumulando en un 0,07% sin embargo se puede decir que es un monto bajo de cartera vencida a comparación con la cartera total, por lo tanto se puede apreciar que existe una buena gestión de cobros dentro de la agencia Pucará.

**3.3.2. Planificación específica****PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.****SISTEMA DE CRÉDITOS****PERIODO EXAMINADO:** 1 de enero al 31 de marzo del 2013**PE/P**

Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	HECHO POR
1.	OBJETIVOS		
1.1	Evaluar la estructura del sistema de control interno de la Cooperativa.		
1.2.	Evaluar y calificar los riesgos de la auditoría.		
1.3.	Identificar las áreas críticas por examinar.		
1.4.	Establecer el enfoque del examen detallando los procedimientos de auditoría a ser aplicados en cada componente de la ejecución.		
2.	PROCEDIMIENTOS		
2.1.	Mediante la aplicación de una encuesta a la coordinadora de la oficina Pucará y al personal del área de créditos, determinar la integridad de la administración y cómo actúan frente a los valores éticos, de acuerdo a la comprensión y aplicación de las normas disciplinarias.	PE/PT 1	P.B
2.2.	Analice la estructura organizacional, funcional, niveles jerárquicos y perfil competitivo del personal de créditos.	PE/PT1. 1.2	P.B
	Si la estructura orgánica se encuentra actualizada.		



	Evalué las funciones establecidas y si estas ayudan a cumplir las metas y objetivos.		
2.3	Prepare y aplique una entrevista al personal relacionado con el proceso de créditos para verificar si cumplen con las políticas y prácticas establecidas en el manual de créditos.	PE/PT2	P.B
2.4	Mediante la aplicación de un cuestionario integral evaluar los componentes del COSO	PE/PT3	P.B
2.5	Observe si los documentos utilizados para controlar los créditos están resguardados de manera adecuada.	PE/PT2. 1	P.B
2.6	Analice si el sistema que utiliza la cooperativa para procesar datos permite obtener información confiable, completa y oportuna.	PE/PT2. 1	P.B
2.7	Haga el relevamiento del proceso de concesión de créditos mediante aplicación del diagrama de flujo.	PE/PT4	P.B
2.8	Resuma la información obtenida, analice y documente en la Matriz de Calificación de Riesgo, detallando cada uno de los procedimientos a seguir durante la ejecución.	PE/PT5, 5.1	P.B

Elaborado por: Patricia Berrezueta

Aprobado por: Ing. Genaro Peña.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.

PE/R

Cuenca, 13 de mayo de 2013

Eco. Miryam Barreto Barzallo.

**COORDINADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.**

INFORME DE CONTROL INTERNO

Como parte de la auditoría de gestión realizada al Sistema de Créditos de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.** Con Orden de trabajo N° 001, hemos estudiado y evaluado el sistema de control interno con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarias para expresar nuestra opinión.

Hemos notado ciertos aspectos sobre el funcionamiento del control interno que consideramos deben ser incluidos en este informe para identificar los factores de riesgo con respecto al funcionamiento de los controles, los mismos que se refieren a importantes deficiencias en las operaciones los cuales describimos a continuación.

*Patricia Berrezueta
María Tapia*



CONTROLES MÍNIMOS Y REQUERIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

En base a las encuestas realizadas se ha comprobado que en la Cooperativa “Jardín Azuayo” Pucará no cumple con lo estipulado en el reglamento de ahorro y crédito “La Cooperativa se reserva el derecho de supervisar todo tipo de crédito pudiendo efectuar inspecciones, visitas, exigir documentos o solicitar cualquier información.”(Cooperativa Jardín Azuayo Reglamento de ahorro y crédito, 2012).

No se realiza visitas a los socios solicitantes del crédito para confirmar la veracidad y exactitud de la información proporcionada, esta debilidad en el proceso depende en parte por falta de tiempo del personal ya que la oficina solo cuenta con una sola persona encargada del área de créditos, el mismo que ocasiona un riesgo que la información pueda ser sesgada y causar problemas en la recuperación del mismo.

Conclusión:

La cooperativa no cumple con lo estipulado en el reglamento de ahorro y crédito ya que no realiza visitas para supervisar todo tipo de crédito y confirmar la información que el socio le proporciona, ocasionando que la información sea errónea.

Recomendación:

A la coordinadora de la cooperativa

Que las solicitudes de créditos sean supervisadas a través de visitas personales a los socios para garantizar la autenticidad de la información y cumplir con lo establecido en el reglamento de créditos, para evitar riesgos de liquidez en la cooperativa por incobrabilidad de cartera.

Patricia Berrezueta
María Tapia



EL PERSONAL NO CUENTA CON DIVISIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES.

Se ha constatado que la cooperativa cuenta con un manual de perfiles, cargos y competencias donde se detalla las funciones de cada empleado, dentro de ellas está la del oficial de créditos que son las siguientes:

Mantener e incrementar el uso de los servicios de crédito.

Analizar solicitudes de crédito.

Negociar los créditos.

Promocionar los servicios de crédito, de manera preferente en organizaciones.

Verificar las Garantías presentadas para acceder al crédito.

Formalizar Garantías, personales o hipotecarias.

Controlar la Cartera en riesgo.

Informar a los socios de los servicios que presta la Cooperativa.

Llenar solicitudes de crédito.

Liquidar Créditos.

Dar seguimiento al crédito.

Sin embargo el oficial de la oficina Pucará no cumple con todo estas funciones encomendadas debido a que es el único dentro del área de créditos, todo lo referente a promociones, información a los socios, seguimiento de créditos, le ayudan los encargados de caja cuyas funciones establecidas en el manual ,es brindar atención a los socios en ventanilla mediante la realización de las transacciones que ellos soliciten, ofreciendo un servicio de calidad y

Patricia Berrezueta
María Tapia



cumpliendo con la normativa vigente, sin embargo realizan trabajos del área de crédito provocando que no exista una adecuada división de funciones, las mismas que ocasionan evasión de responsabilidades.

Conclusión:

Despreocupación de la coordinadora de incrementar personal dentro del área de créditos.

Al contar con un solo oficial de créditos el mismo que no puede realizar todo su trabajo como establece el manual de perfiles, cargos y competencias, ocasiona que personal de otras áreas realicen trabajos que no son de su responsabilidad.

Recomendación:

A la Coordinadora de la Cooperativa

Se recomienda incrementar por lo menos una persona más en el departamento de créditos y poder cumplir con todo el trabajo, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos financieros y sociales de la Institución.

INEXISTENCIA DE UN ANÁLISIS FODA

Una manera de diagnosticar por completo la situación de la cooperativa y establecer las estrategias para conseguir los objetivos es a través de un análisis de FODA, el mismo que al verificar en el plan estratégico de la oficina Pucará no existe, lo que ocasiona que no cuente con los insumos necesarios para la realización de la planificación estratégica y al mismo tiempo no poder establecer todos los objetivos que se quiera lograr en el departamento de créditos con miras al futuro, acorde a las oportunidades y las amenazas que existen en el mercado y que afectan directamente a la cooperativa.

*Patricia Berrezueta
María Tapia*

Conclusión:

Al no contar con un análisis FODA no podrán conocer las debilidades de la cooperativa y las fortalezas entre otras cosas que ayudaran a proveer las mejores estrategias para contrarrestar las debilidades considerando así sus amenazas y sus futuras oportunidades.

Recomendación:**Al Gerente General de la cooperativa**

Dispondrá a la Coordinadora elabore dentro del plan estratégico para el año 2014 un análisis FODA orientado a la actividad financiera, ahorro y crédito, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que les ayude a formularse estrategias y objetivos acorde a las necesidades sociales, económicas, políticas y culturales que demanda nuestro país.

CARENCIA DE INCENTIVOS POR AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD

Se ha determinado que el personal no recibe ninguna clase de premio o incentivo por incrementar su productividad en el desempeño de sus actividades, por lo tanto para obtener un mayor desempeño y cumplimiento de las labores la institución debe estimular el esfuerzo del personal, ya que un personal desmotivado afectara a la consecución de objetivos afectando directamente a la productividad en el cumplimiento de las obligaciones dando lugar a la demora en las operaciones.

Conclusión:

La carencia de incentivos no permite el incremento de productividad en el desempeño del personal, afectando el cumplimiento de sus labores, un personal desmotivado disminuye el rendimiento en cada función de su trabajo.

*Patricia Berrezueta
María Tapia*

Recomendación:**Al gerente de la cooperativa**

Se recomienda generar políticas de incentivos al personal para que se incremente la productividad, no necesariamente debe ser incentivos económicos puede ser con cartas de felicitación, diplomas al mérito, medallas, entre otros métodos de incentivos orientados a la motivación del personal.

INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL.

Luego de la visita a la cooperativa y a sus diferentes áreas de trabajo hemos observado que la oficina Pucará no cumple con todos los requisitos establecidos en el manual orgánico funcional donde establece que la misión de las oficinas es:

Brindar a los socios y clientes de la institución los productos y servicios financieros y sociales en las diferentes localidades del país, con eficacia, eficiencia y cordialidad, para lograr un aporte al buen vivir de los socios y clientes, enmarcados en la filosofía, estrategias, valores y principios de la institución (COAC JA Manual orgánico Funcional)

Establece también que cada oficina debe contar con un área de captación, crédito, gestión operativa, balcón de servicios, cajas, sin embargo la oficina no cuenta con un balcón de servicios para satisfacer a socios y clientes proporcionando información sobre los productos (créditos) y servicios financieros y sociales de la cooperativa de manera oportuna, verás y cordial. Además no cuenta con un departamento de gestión operativa que les permita supervisar, controlar y coordinar los procesos operativos en las secciones de

cajas y balcón de servicios para dar a los socios y clientes una atención de calidad.

Al no contar con estas áreas no les permite llevar una supervisión y coordinación de los procesos operativos y disponer de una base de datos que contenga información actualizada y clasificada sobre las necesidades y expectativas de los socios y clientes de manera oportuna y verás.

Conclusión:

En la cooperativa no existe un balcón de servicios y un área de gestión operativa que permita a los socios y clientes recibir información sobre los productos y servicios financieros y sociales de la cooperativa, además que permita supervisar y coordinar los procesos operativos contando con una base de datos actualizada y clasificada.

Recomendación:**Al Gerente General de la cooperativa**

Implementar todas las áreas establecidas en el manual orgánico funcional, para el debido funcionamiento de la oficina Pucará, y de esta manera brindar mayor satisfacción y un servicio de calidad a los socios y clientes de la Cooperativa y de esta manera colaborar con la implementación de estrategias de promoción que estén relacionadas con la misión.

FALTA DE UNA DOCUMENTACIÓN PRE-NUMERADA PARA EL CONTROL DE LOS CRÉDITOS.

Una práctica sana para el cumplimiento de los objetivos es el de contar con formularios pre-numerados que permitan seguir un orden cronológico de la



documentación ya que facilita su organización e incrementa la productividad y eficacia de las personas.

Sin embargo en el departamento de créditos hemos constatado que no llevan un orden adecuado de los documentos generados y recibidos, ya que en el momento que estábamos haciendo nuestra entrevista presenciamos que no podían encontrar una notificación que debía ser entregada a un socio por el desorden de los mismos, esto se da debido a que no se ha establecido por escrito la obligación de llevar una secuencia ordenada de los documentos .

Conclusión:

Despreocupación de la coordinadora de establecer por escrito que se lleve un orden de la documentación generada dentro del área de créditos para evitar problemas de trasapelamiento y que estos sean de fácil ubicación.

Recomendación:

A la coordinadora de la oficina.

Dispondrá por escrito al oficial de crédito realice una ordenación de documentos de forma cronológica los mismo que ayuden a tener un fácil acceso a la información y evite trasapelarse.

3.3.3. Ejecución

PROGRAMA DETALLADO DE LA EJECUCIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.

SISTEMA DE CRÉDITOS

PERIODO EXAMINADO: 1 de enero al 31 de marzo del 2013

E/P

N.	OBJETIVOS PROCEDIMIENTOS	REF.	REALIZA	SUPERVISA
1.-	OBJETIVOS			
	Aplicar las pruebas y procedimientos de auditoría de conformidad con el enfoque.			
	Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del Sistema de Créditos de la cooperativa.			
	Identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría.			
2.-	PROCEDIMIENTOS			
2.1	Mediante la aplicación de indicadores de eficacia, eficiencia y economía:			
	Evalué el comportamiento de la cartera vencida y su nivel de morosidad	E/PT1	M.T	P.B
	Aplique los indicadores de gestión para evaluar resultados de metas propuestas y alcanzadas de las captaciones y colocaciones.	E/PT2	M.T	P.B
	Medir el grado de eficiencia de la administración de recursos humanos en: personal suficiente del área.	E/PT3	M.T	P.B
	El tiempo utilizado para la aprobación de un crédito.	E/PT4	M.T	P.B
	Evaluar la satisfacción de los socios que obtuvieron créditos en el primer trimestre del 2013.	E/PT5	M.T	P.B
	Verificar si las carpetas de solicitud de créditos cumplen con todos los requisitos.			



	Mediante encuesta analizar el perfil y capacitación del personal del área examinada y hacer un análisis del monto utilizado.	E/PT6	M.T	P.B
2.2	Evaluar la cartera colocada durante el I trimestre del año 2013.	E/PT7	M.T	P.B
2.3	Mediante gráficos estadísticos analice el comportamiento de la cartera por vencer de acuerdo a los plazos de vencimiento durante el primer trimestre del año 2013.	E/PT8	M.T	P.B
2.4	Haga un análisis de la cartera comparando el III Trimestre del año 2012 y el I trimestre año 2013.	E/PT9	M.T	P.B
2.5	Haga un análisis comparativo de los productos que ofrece la Cooperativa y la competencia	E/PT10	M.T	P.B

LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL PERMITIRÁ EVALUAR SU RENDIMIENTO.

Se puede establecer que no existe un plan de capacitación así como ninguna asignación presupuestaria para esta actividad en la COAC JA Pucará, además no hay un vínculo directo con el departamento de talento humano de la cooperativa por lo que el personal no recibe entrenamiento técnico de ninguna naturaleza ocasionando que no se aplique en forma apropiada normativa vigente que se viene implementando.

Sin embargo en el reglamento de formación y capacitación se establece que: el departamento de Educación Cooperativa, anualmente programará y coordinará eventos de formación y capacitación (Cursos, talleres y pasantías) necesarias para mejorar las destrezas, habilidades y conocimientos en cada puesto de trabajo, estos eventos son de carácter obligatorio.

También establece que el aprendizaje continuo, la adquisición de nuevos o mayores conocimientos siempre van a mejorar el desempeño tanto de la persona como de la institución, y como tal debe estar preparada para responder a las demandas de los socios en cuanto a recibir servicios con calidad y efectividad, y sobre todo prepararse frente a los retos planteados para el futuro.

El incumplimiento de este reglamento, no permite que el personal del departamento de créditos de la COAC JA Pucará este totalmente preparado para responder a las demandas y necesidades de los socios.

$$\frac{\text{Gastos de capacitación al personal}}{\text{Nº de empleados del sistema}} \times 100$$

$$\frac{0}{1} \times 100 = 0$$

Conclusión:

No existe un plan de capacitación así como ninguna asignación presupuestaria para capacitación del personal en el departamento de créditos de la oficina Pucará además no existe ningún vínculo directo con el departamento de talento humano, sin embargo en el reglamento de formación y capacitación establece que anualmente se programe y coordine eventos de formación y capacitación (Cursos, talleres y pasantías) necesarias para mejorar las destrezas, habilidades y conocimientos en cada puesto de trabajo, la inexistencia de un plan de capacitación y una asignación presupuestaria ocasiona que no se cumpla con lo establecido en este reglamento.

Recomendación:**Al gerente general**

Dispondrá que se elabore un plan de capacitación con una asignación presupuestaria para cada oficina de acuerdo a las realidades y necesidades de las mismas con la finalidad de cumplir con lo establecido en el reglamento y brindar a los socios servicios de calidad y efectividad.

LA APLICACIÓN DE INDICADORES PERMITIRÁ A LA COOPERATIVA MEDIR EL NIVEL DE RIESGO DE MOROSIDAD EN LA QUE SE ENCUENTRA.

Del estudio realizado al cumplimiento de objetivos y metas se ha podido establecer que el nivel de morosidad de la COAC JA Pucará durante el primer trimestre del año 2013 fue de 2,20% del total de la cartera de créditos y del último trimestre del año 2012 fue 1,05% lo que significa que ha incrementado en un 1,15% su morosidad.



Según el reglamento de ahorro y crédito de la COAC JA establece que el departamento de créditos debe gestionar la recuperación de la cartera vencida de la Institución creando en los socios una cultura de pago oportuno, establece también que debe diseñar e implementar estrategias de cobranzas de los créditos vencidos de acuerdo a los procedimientos establecidos.

A sí mismo en el reglamento interno de la COAC JA determina que la directiva de créditos de la oficina deberá dar seguimiento al control de morosidad.

Sin embargo se puede apreciar que el porcentaje de morosidad determinado entre la cartera que no devenga interés más cartera vencida para el total de cartera es de 2,20% el mismo que un 0,15% de cartera ya se encuentra vencida a más de 30 días de morosidad, en el último trimestre del año 2012 fue de 0,08% lo que significa que se incrementó en un 0,07% la cartera vencida.

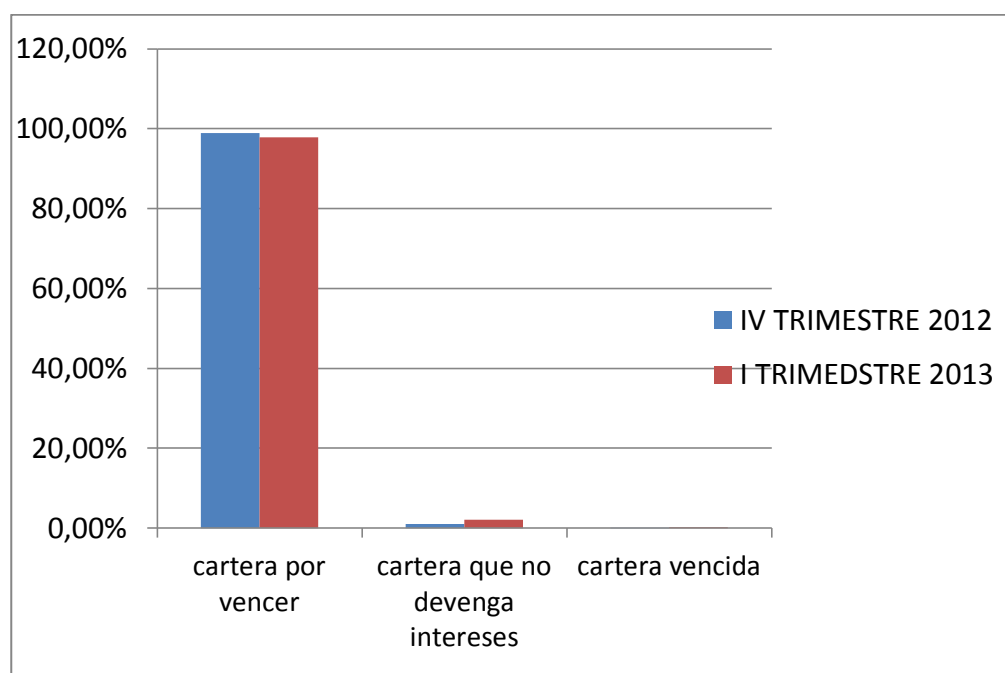
Esto se ha dado porque el personal de créditos no realiza el trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa es decir no realiza estrategias eficaces de cobranzas, el mismo que le permita realizar un adecuado control de la cartera de créditos por vencer, y les ayude a comunicar al socio a tiempo oportuno del vencimiento de su deuda.

Tabla 14: Cartera comparativa por trimestres

TIPOS DE CARTERA	IV TRIMESTRE 2012		I TRIMESTRE 2013	
	VALOR	Porc.	VALOR	Porc.
cartera por vencer	4733077,61	98,94%	5052880,66	97,80%
cartera que no devenga intereses	46580,92	0,97%	105949,93	2,05%
cartera vencida	3996,13	0,08%	7925,8	0,15%
Total	4783654,66	100%	5166756,39	100%

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo/ Balance General al 31 de Marzo 2013 por oficinas.

Elaboración: las autoras.


Gráfico 1: Tipos de cartera por trimestre

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo/ Balance General al 31 de Marzo 2013 por oficinas.

Elaboración: las autoras.

ÍNDICES DE MOROSIDAD

$$\frac{\text{Cartera improductiva I trimestre 2013}}{\text{Cartera bruta I trimestre 2013}} = \frac{113875,73}{5166756,39} = 2,20$$

$$\frac{\text{Cartera improductiva IV trimestre 2012}}{\text{Cartera bruta IV trimestre 2012}} = \frac{505775,05}{4783654,65} = 1,05\%$$

$$\frac{\text{cartera vencida I Trimestre 2013}}{\text{cartera total I Trimestre 2013}} = \frac{7.925,80}{5166756,39} = 0,15\%$$

$$\frac{\text{Cartera vencida IV trimestre 2012}}{\text{Cartera total IV trimestre 2012}} = \frac{3996,13}{4783654,65} = 0,08\%$$

☀ ***Morosidad cartera comercial.***

$$\frac{\text{Cartera improductiva comercial I trimestre 2013}}{\text{Cartera bruta comercial I trimestre 2013}} = \frac{0}{87315,03} = 0\%$$

$$\frac{\text{Cartera improductiva comercial IV trimestre 2012}}{\text{Cartera bruta comercial IV trimestre 2012}} = \frac{0}{108124,50} = 0\%$$

☀ **Morosidad de cartera de consumo.**

$$\frac{\text{Cartera improductiva consumo I trimestre 2013}}{\text{Cartera bruta consumo I trimestre 2013}} = \frac{44279,06}{2365448,83} = 1,87\%$$

$$\frac{\text{Cartera improductiva consumo IV trimestre 2012}}{\text{Cartera bruta consumo IV trimestre 2012}} = \frac{15792,50}{2071554,59} = 0,76\%$$

☀ **Morosidad de cartera de microempresa.**

$$\frac{\text{Cartera improductiva microempresa I trimestre 2013}}{\text{Cartera bruta microempresa I trimestre 2013}} = \frac{69596,67}{2713992,53} = 2,56\%$$

$$\frac{\text{Cartera improductiva microempresa IV trimestre 2012}}{\text{Cartera bruta microempresa IV trimestre 2012}} = \frac{34784,55}{2603975,57} = 1,34\%$$

Conclusión:

El índice de morosidad para el I trimestre del año 2013 fue de 2,20% y del IV trimestre del año 2012 fue de 1,05% del total de la cartera de créditos, el 0,15% ya se encuentra vencido a más de 30 días en el primer trimestre y



0,08% del IV trimestre del año 2012, es decir la cartera vencida tuvo un aumento del 0,07%.

Esto se ha dado porque el personal de créditos no realiza el trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa es decir no realiza estrategias eficaces de cobranzas, el mismo que le permita realizar un adecuado control de la cartera de créditos por vencer y les ayude a comunicar al socio a tiempo oportuno del vencimiento de su deuda, provocando que los gastos operativos por cobranzas se incrementen evitando que las metas fijadas para cada mes de colocación y recuperación se cumplan al 100%.

Recomendación:

Al personal de créditos

Realice un control minucioso de los créditos que están en riesgo de morosidad y establecer estrategias de cobranzas como también preventivas antes de la fecha de vencimiento del crédito informando al cliente que su crédito esta por vencer y que se acerque a realizar el pago del mismo. Así mismo solicitar que se contrate por lo menos una persona para cobranzas el mismo que esté pendiente de toda la información de los créditos y notifique a tiempo del vencimiento del mismo.

TIEMPO DE APROBACIÓN DE UN CRÉDITO

Según el Reglamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa el plazo mínimo para la concesión de un crédito ordinario es de 7 días, dicho tiempo es muy prolongado debido a que la comisión de créditos se reúne una vez por semana para la aprobación de los mismos.



Esto ha ocasionado que los socios que acuden a la cooperativa para solicitar un crédito no consiguen con la rapidez y oportunidad que desean, provocando que desistan de solicitar en esta institución y acudan a otras instituciones financieras quienes ofrecen mayor facilidad en los trámites de solicitud, aprobación y desembolso de créditos.

INDICADORES: Aprobación de Créditos

Crédito ordinario por primera vez

$$\begin{array}{rcl} \text{N° de días de aprobación} & 7 & \\ & \hline \text{N° de días estimados de aprobación} & 1 & = 7 \text{ días} \end{array}$$

Crédito Con Calificación Ordinaria

$$\begin{array}{rcl} \text{N° de horas de aprobación} & 8 & \\ & \hline \text{N° de horas de estimadas de aprobación} & 4 & = 4 \text{ horas} \end{array}$$

En créditos emergentes:

$$\begin{array}{rcl} \text{N° de horas de aprobación} & 8 & \\ & \hline \text{N° de horas de estimadas de aprobación} & 4 & = 4 \text{ horas} \end{array}$$

Conclusión:

La COAC JA para aprobar un crédito establece un promedio de 7 días debido a que la comisión de créditos se reúne una vez a la semana, este tiempo es muy prolongado resultando una desventaja para la COAC ya que muchos socios desisten del préstamo y acuden a la competencia que les ofrece mayores facilidades y rapidez en los créditos.

Recomendación:**Al Gerente General**

Se analice la posibilidad de reducir el tiempo de aprobación de un crédito a 3 días máximo ya que 7 días es un tiempo muy prolongado.

COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

La oficina Pucará cuenta con una planificación de metas en colocación y captación de cartera para cada año, las mismas que se dan seguimiento en forma mensual para verificar si se alcanzaron. Las metas que se han propuesto cumplir la oficina en el año 2013 es de 1`200.000 dólares en colocación, los mismos que para alcanzarlos deben colocar mensualmente 100.000 dólares y durante el trimestre deberían haber colocado 300.000 dólares, sin embargo solo cumplieron con un 82,3%.

Así mismo en términos de recuperación de cartera se plantearon mensualmente recuperar 201.000 dólares, es decir que para el primer trimestre deberían haber recuperado 603.000 dólares, los mismos que solo lograron cumplir 93,7%, lo que significa no han cumplido con la meta propuesta.

Según el Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa establece que cada oficina debe cumplir con las metas establecidas en la planificación operativa y presupuestaria de la oficina.

Sin embargo las metas planificadas para el primer trimestre de la COAC JA Pucará tanto en recuperación y colocación de créditos no se cumplieron al 100% debido a que el oficial de créditos no ha promocionado el servicio con la finalidad de colocar los créditos de acuerdo a lo planificado, además porque no existe una persona encargada de la recuperación de los mismo y tiene que realizar todo el trabajo solo el oficial de créditos.

ÍNDICES DE METAS ALCANZADAS

Colocación:

$$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas presupuestadas}} \times 100$$

$$\frac{246900}{300000} \times 100 = 82,3\%$$

Captación:

$$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas presupuestadas}} \times 100$$

$$\frac{565011}{603000} \times 100 = 93,7\%$$



Conclusión:

En cuanto al cumplimiento de metas tanto en colocación y recuperación la COAC JA Pucará no ha logrado cumplir con lo planificado ya que solo colocó 82,3% y recuperó 93,7% debido a que el oficial de créditos no ha promocionado el servicio con la finalidad de colocar los créditos de acuerdo a lo planificado, además no existe una persona encargada de la recuperación del mismo y tiene que realizar todo el trabajo solo el oficial de créditos.

Recomendación:

Al área de créditos

Que realice promociones de los servicios que ofrece la Cooperativa preferentemente en organizaciones con la finalidad de mantener e incrementar el uso de los servicios de crédito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ



AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO

INFORME DE AUDITORÍA

PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2013

CUENCA-ECUADOR

SIGLAS UTILIZADAS

COAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito

FODA: Fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social

COSEDE: Corporación de Seguro de Depósito

Art: Artículo

RUC: Registro Único de Contribuyentes

BCE: Banco Central del Ecuador

CECCA: Centro de Capacitación Campesina del Azuay



ÍNDICES INFORME

Capítulo I.....	103
Capítulo II.....	109
Control interno.....	109
Capítulo III.....	116
Resultados de gestión	116
Conclusiones y Recomendaciones.....	127
ANEXOS.....	131



INFORME DE AUDITORÍA

Cuenca, 7 de Junio de 2013

Economista

Miryam Barreto

COORDINADORA DE LA COAC “JARDÍN AZUAYO”

Ciudad.

De nuestras consideraciones:

Hemos realizado la auditoría de gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa “Jardín Azuayo” Pucará en el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Marzo de 2013.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que una Auditoría sea diseñada y elaborada para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinada no contenga exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo, comprende además la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables a las operaciones administrativas y financieras ejecutadas por la oficina durante el período examinado.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en comentarios, conclusiones y recomendaciones que se encuentra en el presente informe.

Atentamente,

Patricia Berrezueta

AUDITOR JEFE

María Tapia

AUDITOR JUNIOR

Patricia Berrezueta

María Tapia

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del Examen:

Auditoría de Gestión al sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará, se realizara con solicitud a gerencia y como aplicación al trabajo de tesis para obtener el título de contador Público Auditor.

Objetivo General:

Verificar si los Sistema de Créditos implementado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará está brindando satisfacción a los socios. Y alcanza los estándares establecidos y bajo la normativa establecida por los organismos de control.

Alcance:

En el examen al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará estudiaremos los planes y programas de crédito, políticas de créditos, procedimientos utilizados, organización en el área de créditos, funciones del personal, seguridades o avales, medidas de control y relaciones con los socios.

Objetivos Particulares:

- Verificar si cumple objetivos de gestión a través los planes, programas de crédito.
- Verificar si las políticas guían la acción de los responsables y se cumple todo el proceso.
- Comprobar que los procedimientos de créditos faciliten el otorgamiento de los créditos y definan responsables.
- Comprobar que el departamento de créditos este organizado y sus funciones se ejecuten de acuerdo a la gestión del sistema de créditos.
- Evaluar la idoneidad del personal de créditos.
- Verificar si los avales y garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados en los créditos.
- Evaluar la seguridad para brindar los créditos.
- Establecer como está actuando las demás cooperativas y evaluar con la nuestra.
- Analizar las acciones brindadas para atraer a los socios.
- Evaluar las medidas de control implantadas por la cooperativa.

Misión

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones.



Visión

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, fue creada en Mayo de 1996 para apoyar la reconstrucción de la zona devastada por el desastre de la Josefina, mediante acuerdo ministerial I N.0836, del Ministerio de Bienestar Social, actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

El 8 de diciembre del 2006, mediante Resolución N. SBS-2006-707, se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras y el Decreto Ejecutivo N.194.

La Cooperativa, tiene su matriz en Paute y su domicilio en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, sus oficinas están distribuidas en la zona sur del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es una sociedad de personas, cuyo principio de cooperativismo es la solidaridad y cuya actuación busca el buen vivir de los socios, sus comunidades y la sociedad en general; para ello presta servicios sociales y financieros (COAC JA Reglamento interno, 2010)

Principales disposiciones legales

- Constitución de la república.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Servicio de Rentas Internas.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- COSEDE (corporación de seguro de depósito).

Estructura orgánica



Fuente: <https://www.jardínazuayo.fin.ec/coacja/index.php/estructura-social>

Tabla 7: Directiva administrativa de la Cooperativa Jardín Azuayo Pucará.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA	
Sr José Reyes Berrezueta	Presidente General de la oficina
Sr. Mario Valverde Narváez	Vicepresidente de la oficina
Eco. Miryam Barreto Barzallo	Secretaria
Sr. Julio Cedillo Araujo	Vocal
Sr. Jaime Rodrigo Cedillo	Vocal
Sra. Norma Cedillo Márquez	Vocal
Sr. Vicente Herminio reyes	Vocal
Sra. Luz León León	Vocal
Sr. Jesús Rodríguez Heras	Vocal
Sra. Aida Chávez	Vocal
Sr. Carlos Huanga	Vocal
Sra. Luz Pesantes	Vocal

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 8: Comisión de Créditos de la Oficina Pucará.

COMISIÓN DE CRÉDITOS	
Sr. Elías Reyes Reyes	Presidente
Sra. Elicia Berrezueta Redrovan	Secretaria
Sra. Gladys Cedillo Huanga	Vocales
Sra. Nieve Delgado Córdova	Vocales

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 9: Funcionarios principales.

EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO PUCARÁ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Eco. Miryam Barreto Barzallo	Coordinadora
Eco. Mayra Pesantez Reyes	Oficial de Créditos
CBA. Eugenia Reyes Merchán	Cajera
Estudiante de desarrollo local sostenible Segundo Cedillo	Cajero

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras

Disposiciones generales

- ❖ Plan estratégico 2009-2013
- ❖ Decreto 194
- ❖ Estatuto social
- ❖ Reglamento interno

Disposiciones de créditos

- Manual de Crédito
- Reglamento de Crédito
- Política de Crédito

Objetivos de la agencia pucará

- ◆ Brindar servicios financieros y no financieros acordes a las necesidades de los socios.
- ◆ Brindar servicios de calidad a nivel internacional.
- ◆ Mejorar las captaciones y las colocaciones a través de reducir el riesgo en las colocaciones.
- ◆ Fortalecer las capacidades de directivos.

Patricia Berrezueta
María Tapia

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

CONTROLES MÍNIMOS Y REQUERIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

En base a las encuestas realizadas se ha comprobado que en la Cooperativa Jardín Azuayo Pucará no cumple con lo estipulado en el reglamento de ahorro y crédito “La Cooperativa se reserva el derecho de supervisar todo tipo de crédito pudiendo efectuar inspecciones, visitas, exigir documentos o solicitar cualquier información.”(Cooperativa Jardín Azuayo, Reglamento de ahorro y crédito, 2012).

No se realiza visitas a los socios solicitantes del crédito para confirmar la veracidad y exactitud de la información proporcionada, esta debilidad en el proceso depende en parte por falta de tiempo del personal ya que la oficina solo cuenta con una sola persona encargada del área de créditos, el mismo que ocasiona un riesgo que la información pueda ser sesgada y causar problemas en la recuperación del mismo.

Conclusión:

La cooperativa no cumple con lo estipulado en el reglamento de ahorro y crédito ya que no realiza visitas para supervisar los créditos y confirmar la

Patricia Berrezueta
María Tapia



información que el socio le proporciona, ocasionando que la información sea errónea

Recomendación:

A la coordinadora de la cooperativa

Que las solicitudes de créditos sean supervisadas a través de visitas personales a los socios para garantizar la autenticidad de la información y cumplir con lo establecido en el reglamento de créditos, para evitar riesgos de liquidez en la cooperativa por incobrabilidad de cartera.

EL PERSONAL NO CUENTA CON DIVISIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES.

Hemos constatado que la cooperativa cuenta con un manual de perfiles, cargos y competencias donde se detalla las funciones de cada empleado, dentro de ellas está la del oficial de créditos que son las siguientes:

Mantener e incrementar el uso de los servicios de crédito.

Analizar solicitudes de crédito y negociar

Promocionar los servicios de crédito, de manera preferente en organizaciones.

Verificar las Garantías presentadas para acceder al crédito.

Formalizar Garantías, personales o hipotecarias.

Controlar la Cartera en riesgo.

Informar a los socios de los servicios que presta la Cooperativa.

Llenar solicitudes de crédito.

Liquidar Créditos.

Dar seguimiento al crédito.

Sin embargo el oficial de la oficina Pucará no cumple con todo estas funciones encomendadas debido a que es el único dentro del área de créditos, todo lo referente a promociones, información a los socios, seguimiento de créditos, le ayudan los encargados de caja cuyas funciones establecido en el manual ,es brindar atención a los socios en ventanilla mediante la realización de las transacciones que ellos soliciten, ofreciendo un servicio de calidad y cumpliendo con la normativa vigente, sin embargo realizan trabajos del área de crédito provocando que no exista una adecuada división de funciones, las mismas que ocasionan evasión de responsabilidades.

Conclusión:

Despreocupación de la coordinadora de incrementar personal dentro del área de créditos.

Al contar con un solo oficial de créditos el mismo que no puede realizar todo su trabajo como establece el manual de perfiles, cargos y competencias, ocasiona que personal de otras áreas realicen trabajos que no son de su responsabilidad.

Recomendación:

A la Coordinadora de la Cooperativa

Se recomienda incrementar por lo menos una persona más en el departamento de créditos y poder cumplir con todo el trabajo, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos financieros y sociales de la Institución.

INEXISTENCIA DE UN ANÁLISIS FODA

Una manera de diagnosticar por completo la situación de la cooperativa y establecer las estrategias para conseguir los objetivos es a través de un análisis de FODA, el mismo que al verificar en el plan estratégico de la oficina Pucará no existe, lo que ocasiona que no cuente con los insumos necesarios para la realización de la planificación estratégica, y al mismo tiempo no poder establecer todos los objetivos que se quiera lograr en el departamento de créditos con miras al futuro, acorde a las oportunidades y las amenazas que existen en el mercado y que afectan directamente a la cooperativa.

Conclusión:

Al no contar con un análisis FODA no podrá conocer las debilidades de la cooperativa y las fortalezas entre otras cosas que ayudaran a proveer las mejores estrategias para contrarrestar las debilidades considerando así sus amenazas y sus futuras oportunidades.

Recomendación:

Al Gerente General de la cooperativa

Dispondrá al Coordinador General elabore dentro del plan estratégico para el año 2014 un análisis FODA orientado a la actividad financiera, ahorro y crédito, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que les ayude a formularse las estrategias y objetivos acorde a las necesidades sociales, económicas, políticas y culturales que demanda nuestro país.

CARENCIA DE INCENTIVOS POR AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD

Se ha determinado que el personal no recibe ninguna clase de premio o incentivo por incrementar su productividad en el desempeño de sus actividades,

*Patricia Berrezueta
María Tapia*

por lo tanto para obtener un mayor desempeño y cumplimiento de las labores la institución debe estimular el esfuerzo del personal, ya que un personal desmotivado afectara a la consecución de objetivos afectando directamente a la productividad en el cumplimiento de las obligaciones dando lugar a la demora en las operaciones.

Conclusión:

La carencia de incentivos no permite el incremento de productividad en el desempeño del personal, afectando el cumplimiento de sus labores, un personal desmotivado disminuye el rendimiento en cada función de su trabajo.

Recomendación:**Al gerente de la cooperativa**

Se recomienda generar políticas de incentivos al personal para que se incremente la productividad, no necesariamente debe ser incentivos económicos puede ser con cartas de felicitación, diplomas al mérito, medallas, entre otros métodos de incentivos orientados a la motivación del personal.

INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL.

Luego de la visita a la cooperativa y a sus diferentes áreas de trabajo hemos observado que la oficina Pucará no cumple con todos los requisitos establecidos en el manual orgánico funcional donde establece que la misión de las oficinas es:

Brindar a los socios y clientes de la institución los productos y servicios financieros y sociales en las diferentes localidades del país, con eficacia, eficiencia y cordialidad, para lograr un aporte al buen vivir de los socios y

Patricia Berrezueta
María Tapia

clientes, enmarcados en la filosofía, estrategias, valores y principios de la institución (COAC J.A, Manual orgánico Funcional, 2012).

Establece también que cada oficina debe contar con un área de captación, crédito, gestión operativa, balcón de servicios, cajas, sin embargo la oficina no cuenta con un balcón de servicios para satisfacer a socios y clientes proporcionando información sobre los productos (créditos) y servicios financieros y sociales de la cooperativa de manera oportuna, verás y cordial. Además no cuenta con un departamento de gestión operativa que les permita supervisar, controlar y coordinar los procesos operativos en las secciones de cajas y balcón de servicios para dar a los socios y clientes una atención de calidad.

Al no contar con estas áreas no les permite llevar una supervisión y coordinación de los procesos operativos y disponer de una base de datos que contenga información actualizada y clasificada sobre las necesidades y expectativas de los socios y clientes de manera oportuna y verás.

Conclusión:

En la cooperativa no existe un balcón de servicios y un área de gestión operativa que permita a los socios y clientes recibir información sobre los productos y servicios financieros y sociales de la cooperativa, además que permita supervisar y coordinar los procesos operativos contando con una base de datos actualizada y clasificada.

Recomendación:

Al Gerente General de la cooperativa

Implementar todas las áreas establecidas en el manual orgánico funcional, para el debido funcionamiento de la oficina Pucará, y de esta manera brindad

Patricia Berrezueta
María Tapia



mayor satisfacción y un servicios de calidad a los socios y clientes de la cooperativa y a si colaborar con la implementación de estrategias de promoción que estén relacionadas a su misión.

FALTA DE UNA DOCUMENTACIÓN PRE-NUMERADA PARA EL CONTROL DE LOS CRÉDITOS.

Una práctica sana para el cumplimiento de los objetivos es el de contar con formularios pre-numerados que permitan seguir un orden cronológico de la documentación ya que facilita su organización e incrementa la productividad y eficacia de las personas.

Sin embargo en el departamento de créditos hemos constatado que no llevan un orden adecuado de los documentos generados y recibidos, ya que en el momento que estábamos haciendo nuestra entrevista presenciamos que no podían encontrar una notificación que debía ser entregada a un socio por el desorden de los mismos, esto se da debido a que no se ha establecido por escrito la obligación de llevar una secuencia ordenada de los documentos.

Conclusión:

Despreocupación de la coordinadora de establecer por escrito que se lleve un orden de la documentación generada dentro del área de créditos para evitar problemas de traspapelamiento y que estos sean de fácil ubicación.

Recomendación:

A la coordinadora de la oficina.

Dispondrá por escrito al oficial de crédito realice una ordenación de documentos de forma cronológica los mismo que ayuden a tener un fácil acceso a la información y evite traspapelarse.

*Patricia Berrezueta
María Tapia*

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE GESTIÓN

LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL PERMITIRÁ EVALUAR SU RENDIMIENTO.

Se puede establecer que no existe un plan de capacitación así como ninguna asignación presupuestaria para esta actividad en la COAC JA Pucará, además no hay un vínculo directo con el departamento de talento humano de la cooperativa por lo que el personal no recibe entrenamiento técnico de ninguna naturaleza ocasionando que no se aplique en forma apropiada normativa vigente que se viene implementando.

Sin embargo en el reglamento de formación y capacitación se establece que: el departamento de Educación Cooperativa, anualmente programará y coordinará eventos de formación y capacitación (Cursos, talleres y pasantías) necesarias para mejorar las destrezas, habilidades y conocimientos en cada puesto de trabajo, estos eventos son de carácter obligatorio.

También establece que el aprendizaje continuo, la adquisición de nuevos o mayores conocimientos siempre van a mejorar el desempeño tanto de la persona como de la institución y como tal debe estar preparada para responder

a las demandas de los socios en cuanto a recibir servicios con calidad y efectividad y sobre todo prepararse frente a los retos planteados para el futuro.

El incumplimiento de este reglamento, no permite que el personal del departamento de créditos de la COAC JA Pucará este totalmente preparado para responder a las demandas y necesidades de los socios.

$$\frac{\text{Gastos de capacitación al personal}}{\text{Nº de empleados del sistema}} \times 100$$

$$\frac{0}{1} \times 100 = 0$$

Conclusión:

No existe un plan de capacitación así como ninguna asignación presupuestaria para capacitación del personal en el departamento de créditos de la oficina Pucará además no existe ningún vínculo directo con el departamento de talento humano, sin embargo en el reglamento de formación y capacitación establece que anualmente se programe y coordine eventos de formación y capacitación (Cursos, talleres y pasantías) necesarias para mejorar las destrezas, habilidades y conocimientos en cada puesto de trabajo, la inexistencia de un plan de capacitación y una asignación presupuestaria ocasiona que no se cumpla con lo establecido en este reglamento.

Recomendación:

Al gerente general

Dispondrá que se elabore un plan de capacitación con una asignación presupuestaria para cada oficina de acuerdo a las realidades y necesidades de las mismas con la finalidad de cumplir con lo establecido en el reglamento y brindar a los socios servicios de calidad y efectividad.

Patricia Berrezueta
María Tapia

LA APLICACIÓN DE INDICADORES PERMITIRÁ A LA COOPERATIVA MEDIR EL NIVEL DE RIESGO DE MOROSIDAD EN LA QUE SE ENCUENTRA.

Del estudio realizado al cumplimiento de objetivos y metas se ha podido establecer que el nivel de morosidad de la COAC JA Pucará durante el primer trimestre del año 2013 fue de 2,20% del total de la cartera de créditos y del último trimestre del año 2012 fue 1,05% lo que significa que ha incrementado en un 1,15% su morosidad.

Según el reglamento de ahorro y crédito de la COAC JA establece que el departamento de créditos debe gestionar la recuperación de la cartera vencida de la Institución creando en los socios una cultura de pago oportuno, establece también que debe diseñar e implementar estrategias de cobranzas de los créditos vencidos de acuerdo a los procedimientos establecidos.

A sí mismo en el reglamento interno de la COAC JA determina que la directiva de créditos de la oficina deberá dar seguimiento al control de morosidad.

Sin embargo se puede apreciar que el porcentaje de morosidad determinado entre la cartera que no devenga interés más cartera vencida para el total de cartera es de 2,20% el mismo que un 0,15% de cartera ya se encuentra vencida a más de 30 días de morosidad, en el último trimestre del año 2012 fue de 0,08% lo que significa que se incrementó en un 0,07% la cartera vencida.

Esto se ha dado porque el personal de créditos no realiza el trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa es decir no realiza estrategias eficaces de cobranzas, el mismo que le permita realizar un adecuado

control de la cartera de créditos por vencer , y les ayude a comunicar al socio a tiempo oportuno del vencimiento de su deuda.

Tabla 14: Cartera comparativa por trimestres

TIPOS DE CARTERA	IV TRIMESTRE 2012		I TRIMESTRE 2013	
	VALOR	Porc.	VALOR	Porc.
cartera por vencer	4733077,61	98,94%	5052880,66	97,80%
cartera que no devenga intereses	46580,92	0,97%	105949,93	2,05%
cartera vencida	3996,13	0,08%	7925,8	0,15%
Total	4783654,66	100%	5166756,39	100%

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo/ Balance General al 31 de Marzo 2013 por oficinas.

Elaboración: las autoras.

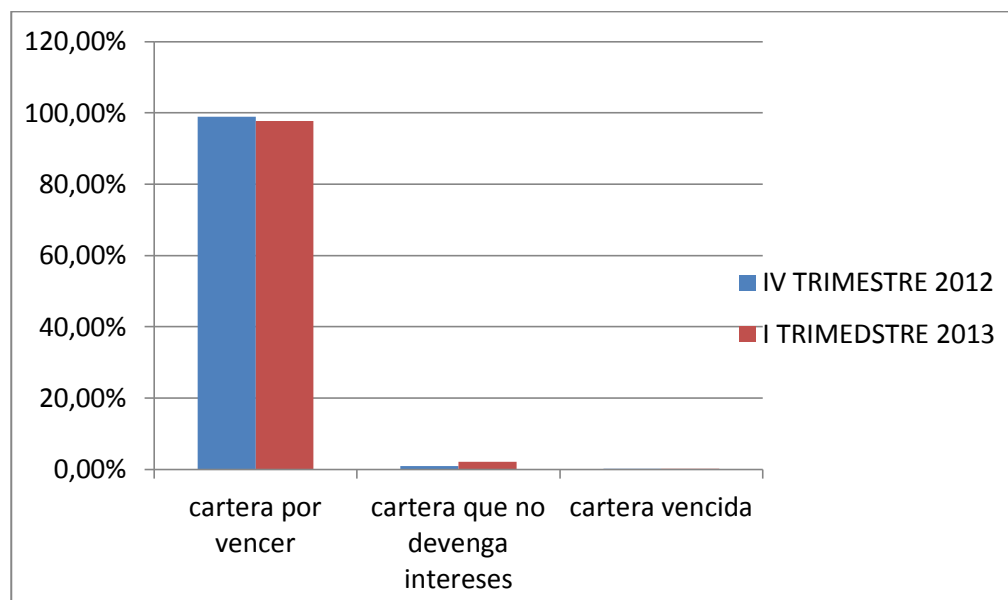


Gráfico 1: Tipos de cartera por trimestre

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo/ Balance General al 31 de Marzo 2013 por oficinas.

Elaboración: las autoras.

ÍNDICES DE MOROSIDAD

$$\frac{\text{Cartera improductiva I trimestre 2013}}{\text{Cartera bruta I trimestre 2013}} = \frac{113875,73}{5166756,39} = 2,20\%$$

$$\frac{\text{Cartera improductiva IV trimestre 2012}}{\text{Cartera bruta IV trimestre 2012}} = \frac{505775,05}{4783654,65} = 1,05\%$$

$$\frac{\text{cartera vencida I Trimestre 2013}}{\text{cartera total I Trimestre 2013}} = \frac{7.925,80}{5166756,39} = 0,15\%$$

$$\frac{\text{Cartera vencida IV trimestre 2012}}{\text{Cartera total IV trimestre 2012}} = \frac{3996,13}{4783654,65} = 0,08\%$$

☀ **Morosidad cartera comercial.**

$$\frac{\text{Cartera improductiva comercial I trimestre 2013}}{\text{Cartera bruta comercial I trimestre 2013}} = \frac{0}{87315,03} = 0\%$$

$$\frac{\text{Cartera improductiva comercial IV trimestre 2012}}{\text{Cartera bruta comercial IV trimestre 2012}} = \frac{0}{108124,50} = 0\%$$

☀ **Morosidad de cartera de consumo.**

$$\frac{\text{Cartera improductiva consumo I trimestre 2013}}{\text{Cartera bruta consumo I trimestre 2013}} = \frac{44279,06}{2365448,83} = 1,87\%$$

$$\frac{\text{Cartera improductiva consumo IV trimestre 2012}}{\text{Cartera bruta consumo IV trimestre 2012}} = \frac{15792,50}{2071554,59} = 0,76\%$$

☀ **Morosidad de cartera de microempresa.**

$$\frac{\text{Cartera improductiva microempresa I trimestre 2013}}{\text{Cartera bruta microempresa I trimestre 2013}} = \frac{69596,67}{2713992,53} = 2,56\%$$

$$\frac{\text{Cartera improductiva microempresa IV trimestre 2012}}{\text{Cartera bruta microempresa IV trimestre 2012}} = \frac{34784,55}{2603975,57} = 1,34\%$$

Conclusión:

El índice de morosidad para el I trimestre del año 2013 fue de 2,20% y del IV trimestre del año 2012 fue de 1,05% del total de la cartera de créditos, el 0,15% ya se encuentra vencido a más de 30 días en el primer trimestre y



0,08% del IV trimestre del año 2012, es decir la cartera vencida tuvo un aumento del 0,07%.

Esto se ha dado porque el personal de créditos no realiza el trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa es decir no realiza estrategias eficaces de cobranzas, el mismo que le permita realizar un adecuado control de la cartera de créditos por vencer y les ayude a comunicar al socio a tiempo oportuno del vencimiento de su deuda, provocando que los gastos operativos por cobranzas se incrementen evitando que las metas fijadas para cada mes de colocación y recuperación se cumplan al 100%.

Recomendación:

Al personal de créditos

Realice un control minucioso de los créditos que están en riesgo de morosidad y establecer estrategias de cobranzas como también preventivas antes de la fecha de vencimiento del crédito informando al cliente que su crédito esta por vencer y que se acerque a realizar el pago del mismo. Así mismo solicitar que se contrate por lo menos una persona para cobranzas el mismo que esté pendiente de toda la información de los créditos y notifique a tiempo del vencimiento del mismo.

TIEMPO DE APROBACIÓN DE UN CRÉDITO

Según el Reglamento de Ahorro y Crédito de la Cooperativa el plazo mínimo para la concesión de un crédito ordinario es de 7 días, dicho tiempo es muy prolongado debido a que la comisión de créditos se reúne una vez por semana para la aprobación de los mismos.



Esto ha ocasionado que los socios que acuden a la cooperativa para solicitar un crédito no consiguen con la rapidez y oportunidad que desean, provocando que desistan de solicitar en esta institución y acudan a otras instituciones financieras quienes ofrecen mayor facilidad en los trámites de solicitud, aprobación y desembolso de créditos.

INDICADORES: Aprobación de Créditos

Crédito ordinario por primera vez

$$\begin{array}{r} \text{N° de días de aprobación} \\ \text{N° de días estimados de aprobación} \end{array} \quad \frac{7}{1} = 7 \text{ días}$$

Crédito Con Calificación Ordinaria

$$\begin{array}{r} \text{N° de horas de aprobación} \\ \text{N° de horas de estimadas de aprobación} \end{array} \quad \frac{8}{4} = 4 \text{ horas}$$

En créditos emergentes:

$$\begin{array}{r} \text{N° de horas de aprobación} \\ \text{N° de horas de estimadas de aprobación} \end{array} \quad \frac{8}{4} = 4 \text{ horas}$$

Conclusión:

La COAC JA para aprobar un crédito establece un promedio de 7 días debido a que la comisión de créditos se reúne una vez a la semana, este

Patricia Berrezueta
María Tapia

tiempo es muy prolongado resultando una desventaja para la COAC ya que muchos socios desisten del préstamo y acuden a la competencia que les ofrece mayores facilidades y rapidez en los créditos.

Recomendación:**Al Gerente General**

Se analice la posibilidad de reducir el tiempo de aprobación de un crédito a 3 días máximo ya que 7 días es un tiempo muy prolongado.

COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

La oficina Pucará cuenta con una planificación de metas en colocación y captación de cartera para cada año, las mismas que se dan seguimiento en forma mensual para verificar si se alcanzaron. Las metas que se han propuesto cumplir la oficina en el año 2013 es de 1`200.000 dólares en colocación, los mismos que para alcanzarlos deben colocar mensualmente 100.000 dólares y durante el trimestre deberían haber colocado 300.000 dólares, sin embargo solo cumplieron con un 82,3%.

Así mismo en términos de recuperación de cartera se plantearon mensualmente recuperar 201.000 dólares, es decir que para el primer trimestre deberían haber recuperado 603.000 dólares, los mismos que solo lograron cumplir 93,7%, lo que significa no han cumplido con la meta propuesta.

Según el Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa establece que cada oficina debe cumplir con las metas establecidas en la planificación operativa y presupuestaria de la oficina.

Sin embargo las metas planificadas para el primer trimestre de la COAC JA Pucará tanto en recuperación y colocación de créditos no se cumplieron al 100% debido a que el oficial de créditos no ha promocionado el servicio con la finalidad de colocar los créditos de acuerdo a lo planificado, además porque no existe una persona encargada de la recuperación de los mismo y tiene que realizar todo el trabajo solo el oficial de créditos.

ÍNDICES DE METAS ALCANZADAS

Colocación:

$$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas presupuestadas}} \times 100$$

$$\frac{246900}{300000} \times 100 = 82,3\%$$

Captación:

$$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas presupuestadas}} \times 100$$

$$\frac{565011}{603000} \times 100 = 93,7\%$$

Conclusión:

En cuanto al cumplimiento de metas tanto en colocación y recuperación la COAC JA Pucará no ha logrado cumplir con lo planificado ya que solo coloco 82,3% y recupero 93,7% debido a que el oficial de créditos no ha promocionado el servicio con la finalidad de colocar los créditos de acuerdo a lo planificado, además no existe una persona encargada de la recuperación del mismo y tiene que realizar todo el trabajo solo el oficial de créditos.



Recomendación:

Al área de créditos

Que realice promociones de los servicios que ofrece la Cooperativa preferentemente en organizaciones con la finalidad de mantener e incrementar el uso de los servicios de crédito.

3.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de este trabajo de investigación y a través de la auditoría de gestión se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones sobre el proceso administrativo y financiero del sistema de créditos de la COAC JA Pucará que demuestran al análisis realizado y que resumen en lo siguiente:

Conclusiones:

- La cooperativa no cumple con lo estipulado en el reglamento de ahorro y crédito ya que no realiza visitas para supervisar todo tipo de crédito y de esta manera confirmar la información que el socio le proporciona.
- Despreocupación de la coordinadora de incrementar personal dentro del área de créditos, al contar con una sola persona en el área no pueden cumplir con todo el trabajo como lo establece el manual de perfiles, cargos y competencias.
- La COAC JA Pucará no cuenta con un análisis FODA que le permita conocer las debilidades de la cooperativa y las fortalezas entre otras cosas que ayudaran a proveer las mejores estrategias para contrarrestar las debilidades considerando así sus amenazas y sus futuras oportunidades.
- No cuenta con un programa de incentivos que permita incrementar la productividad en el desempeño del personal, ya que un personal desmotivado disminuye el rendimiento en cada puesto de trabajo afectando al cumplimiento de objetivos.
- La COAC JA Pucará no cumple con lo establecido en el manual orgánico funcional ya que no cuenta con un balcón de servicios y un área de gestión operativa que permita a los socios y clientes recibir información sobre los productos y servicios financieros y sociales de la cooperativa, además que

Patricia Berrezueta

María Tapia

permita supervisar y coordinar los procesos operativos contando con una base de datos actualizada y clasificada.

- Despreocupación de la coordinadora de establecer por escrito que se lleve un orden de la documentación generada dentro del área de créditos y evitar problemas de traspapeleo para que estos sean de fácil ubicación.
- La ausencia de gestión de cobro ha generado la acumulación de saldos en aquellos socios cuyas cuotas no se han podido recuperar a través de ellos ni sus garantes, por lo tanto con el pasar de los meses se observa que la cartera vencida se ha incrementado.
- No existe un plan de capacitación así como ninguna asignación presupuestaria en la oficina Pucará, la inexistencia de este plan ocasiona que no se cumpla con lo establecido en el reglamento.
- El tiempo estimado para la aprobación de un crédito es muy prolongado ya que la comisión de créditos se reúne una vez por semana.
- La oficina no ha cumplido con las metas propuestas tanto en colocación y recuperación de cartera.

Recomendaciones:

Implementar las recomendaciones planteadas tanto de la evaluación del control interno como de los procedimientos evaluados para mejorar en forma sustancial los niveles de eficiencia, eficacia y economía determinados en este examen de auditoría.



- Que las solicitudes de créditos sean supervisadas a través de visitas personales a los socios para garantizar la autenticidad de la información y cumplir con lo establecido en el reglamento de créditos y evitar riesgos de liquidez en la Cooperativa por incobrabilidad de cartera.
- Se recomienda incrementar por lo menos una persona en el departamento de créditos y así cumplir con todo el trabajo, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos financieros y sociales de la Institución.
- Elaborar dentro del plan estratégico para el año 2014 un análisis FODA orientado a la actividad financiera, ahorro y crédito, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que les ayude a formular las estrategias y objetivos acorde a las necesidades sociales, económicas, políticas y culturales que demanda nuestro país.
- Se recomienda generar políticas de incentivos al personal para que se incremente la productividad, no necesariamente debe ser incentivos económicos puede ser con cartas de felicitación, diplomas al mérito, medallas, entre otros métodos de incentivos orientados a la motivación del personal.
- Implementar todas las áreas establecidas en el manual orgánico funcional para el debido funcionamiento de la oficina Pucará y de esta manera brindar mayor satisfacción y servicios de calidad a los socios y clientes de la Cooperativa.
- Disponer por escrito al oficial de crédito realice una ordenación de documentos de forma cronológica los mismos que ayuden a tener fácil acceso a la información y evite traspapelarse.



- Elaborar un plan de capacitación con una asignación presupuestaria para cada oficina de acuerdo a las realidades y necesidades de las mismas con la finalidad de cumplir con lo establecido en el reglamento y brindar a los socios servicios de calidad y efectividad.
- Realice un control minucioso de los créditos que están en riesgo de morosidad y tomar medidas preventivas antes de la fecha de vencimiento del crédito informando al cliente que su crédito esta por vencer y que se acerque a realizar el pago del mismo.
- Se analice la posibilidad de reducir el tiempo de aprobación de un crédito a 3 días máximo, ya que 7 días es un tiempo muy prolongado.
- Realizar promociones de los servicios que ofrece la cooperativa preferente mente en organizaciones con la finalidad de mantener e incrementar el uso de los servicios de crédito, además se busque la posibilidad de contratar al menos una persona que se encargue de la recuperación de cartera.

A
N
E
X
O
S



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PP/PT 1**

Conocimiento general de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, fue creada en Mayo de 1996 para apoyar la reconstrucción de la zona devastada por el desastre de la Josefina, mediante acuerdo ministerial I N.0836, del Ministerio de Bienestar Social, actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

El 8 de diciembre del 2006, mediante Resolución N. SBS-2006-707, se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras y el Decreto Ejecutivo N.194.

La Cooperativa, tiene su matriz en Paute y su domicilio en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, sus oficinas están distribuidas en la zona sur del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es una sociedad de personas, cuyo principio de cooperativismo es la solidaridad y cuya actuación busca el buen vivir de los socios, sus comunidades y la sociedad en general; para ello presta servicios sociales y financieros (COAC JA, Reglamento interno, 2010)

Principales disposiciones legales

- Constitución de la república.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Patricia Berrezueta
María Tapia



- Servicio de Rentas Internas.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- COSEDE (corporación de seguro de depósito)

Misión

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones.

Visión

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

LINEAS DE CRÉDITO

Crédito ordinario: Son valores monetarios que se otorgan a los socios, sean estas personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho.

Para acceder a este tipo de crédito es obligatorio que el socio efectúe un depósito de ahorros en su cuenta del 10% del monto a solicitar por un mes.

Patricia Berrezueta
María Tapia



Crédito emergente: Son aquellos que se otorgan a los socios personas naturales en condiciones especiales y se concederán en situaciones emergentes como enfermedad, calamidad doméstica, siniestro debidamente comprobado o para gastos de educación.

La calificación de emergencia puede corresponder al socio, a su cónyuge, a sus hijos y a sus padres si dependen del socio.

Solo en el caso de estos créditos es permitido mantener al mismo tiempo dos créditos vigentes con la Cooperativa Jardín Azuayo.

El monto máximo para este tipo de crédito es de 1.000 dólares

Crédito sin ahorro: Son operaciones que se otorgan a las personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho que cumplan con la condición de ser socios, sin que previamente deban realizar el depósito de ahorro exigido para los créditos ordinarios.

Estos créditos no requieren el ahorro previo por parte del socio. Sin embargo las condiciones financieras, como la tasa de interés y el aporte a reservas, son superiores a la de los créditos ordinarios, de acuerdo a los niveles que determine el Consejo de Administración

Crédito de desarrollo: Son créditos que la Cooperativa otorga a organizaciones jurídicas o de hecho sin fines de lucro para invertir en proyectos de desarrollo. Pueden solicitar con ahorro previo o sin ahorro.

Para optar por este tipo de crédito las organizaciones deberán presentar el proyecto de desarrollo.



Crédito de vivienda: Son créditos que la Cooperativa otorga a sus socios con el propósito de adquirir, mejorar o construir su vivienda y se exige garantía hipotecaria.

Estos tipos de crédito son largo plazo permitiendo con ello a los socios mayores facilidades para los pagos

Crédito de desarrollo Pymes: Son créditos que la Cooperativa otorga a organizaciones jurídicas o de hecho cuya finalidad sea social independientemente de su naturaleza jurídica, es decir debe haber un claro beneficio social, donde el bien o el servicio que se genere o se apoye con el crédito sea de propiedad comunitaria, o conjunta.

Crédito banco del migrante: es una iniciativa del gobierno nacional a través del fideicomiso Banco del Migrante (banco de Segundo Piso), para colocar fondos monetarios en instituciones financieras, sobre todo cooperativas, para que éstas faciliten la operatividad para la colocación de créditos más baratos dirigidos a los migrantes, para lo cual es necesario firmar un convenio de cooperación entre esta institución y las cooperativas.

Tabla 11: Costos de crédito

COSTO DE CRÉDITOS				
TIPO DE CREDITO	PLAZOS	MONTO FINANCIERO	TASA NOMINAL	TASA EFECTIVA
COMERCIAL				
Desarrollo	36 meses	50.000	11%	11,73%
Desarrollo	36 meses	20.000	11%	11,73%
desarrollo Pymes	36 meses	20.000	10,25%	10,88%
CONSUMO				
Con ahorro	12 meses	1.500	12,77%	13,70%
Sin ahorro	12 meses	1.500	15%	16,26%
Con ahorro	18 meses	3.000	12,77%	13,71%
Sin ahorro	18 meses	3.000	15%	16,27%
MICROCRÉDITO				
Con ahorro	6 meses	500	12,77%	13,66%
Sin ahorro	6 meses	500	15%	16,21%
Con ahorro	12 meses	1.500	12,77%	13,70%
Sin ahorro	12 meses	1.500	15%	16,26%
Con ahorro	18 meses	3.000	12,77%	13,71%
Sin ahorro	18 meses	3.000	15%	16,27%

Fuente: <https://www.jardínazuayo.fin.ec/coacja/images/down/costoservicios.df>

Elaborado por: Las Autoras

PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES.

Principales actividades

- ❖ Ahorro
- ❖ Servicios electrónicos
- ❖ Servicios de pago
- ❖ Cobros
- ❖ Servicios solidarios
- ❖ Créditos



Operaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará podrá realizar todas las operaciones que la ley de Cooperativas y el sector financiero popular y solidario lo faculta.

El capital social de la cooperativa está formado por los certificados de aportación, estos certificados serán nominativos, indivisibles y transferibles a personas que deseen hacerse socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará realiza inversiones de su liquidez preferentemente en el sector financiero popular y solidario.

Instalaciones

La cooperativa tiene su matriz en Paute y sus sucursales en la Costa, Sierra y Oriente distribuidos en 31 oficinas y ventanillas, y más de 231.000 socios.

La oficina Pucará se encuentra ubicada en la calle 25 de julio frente a la escuela Juan de Velasco.

RUC: 0190155722001

Teléfono: 2 432043

Correo: www.jardínazuayo.fin.ec

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

Patricia Berrezueta

María Tapia



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PP/PT 1.1** Normas y procedimientos de crédito

PRINCIPALES POLÍTICAS DE CRÉDITO

Corresponde al Comité de Crédito calificar y aprobar o negar las solicitudes de crédito, o delegar estas funciones a las Directivas Locales de Crédito, con excepción de las solicitudes que correspondan al Consejo de Administración o a Gerencia, si la Directiva no reciben encargo expreso de estos organismos. Además, cada organismo dará seguimiento a los créditos que autorice y, si se encuentran vencidos, recomendará las acciones a seguir para recuperarlos. (COAC JA, Reglamento de ahorro y crédito. Art. 4, 2012).

Los socios personas naturales, para recibir un préstamo requiere de lo siguiente:

- a) Estar al día en las obligaciones con la Cooperativa.
- b) No haber sido demandados judicialmente en el pago de una obligación por la Cooperativa u otras entidades crediticias.
- c) Haber participado en la última Asamblea, personalmente o por medio de representante, caso contrario su ahorro previo demorará un mes adicional.
- d) Cumplir con la base del crédito señalado en el art. 33.
- e) Presentar la documentación solicita por la Cooperativa



Los socios personas jurídicas, a más de los requisitos anteriores, acompañarán los siguientes documentos:

- a) Nombramiento actualizado del o los representantes legales.
- b) Copia certificada del acta en que el organismo competente resuelve y autoriza tramitar el préstamo y suscribir las obligaciones.
- c) RUC actualizado
- d) Presentación de los estados financieros del último año.
- e) Para compañías, copia certificada de la escritura pública de su constitución y certificado de cumplimiento de obligaciones extendido por la Superintendencia de Compañías.

Los socios que representan a grupos de productores u otro tipo de organizaciones, a más de los requisitos de personas naturales deberán presentar:

- a) Copia del Acta de la elección de la directiva actual
- b) Copia del acta de la reunión en la que deciden solicitar el crédito
- c) Copia de la cédula y certificado de votación, del Presidente, Tesorero y Garantes.

Se concederá créditos ordinarios con modalidad de préstamo rápido. El plazo mínimo para este tipo de préstamo será de una semana para créditos individuales y 5 días para créditos institucionales, si paga antes del plazo mínimo los intereses serán calculados por el plazo mínimo.



Los créditos extraordinarios se harán sin retención de la base ya que son créditos educativos o de salud.

El Consejo de Administración definirá montos, plazos y formas de pago de los diferentes tipos de créditos; en ningún caso el monto de un crédito individual excederá el 10% del capital de la Cooperativa.

El coordinador de la oficina decidirá sobre las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos establecidos por el consejo de administración, en los créditos cuyos montos superen lo establecido serán decididos por el comité de créditos hasta el límite fijado por el consejo de administración.

Garantías

El Consejo de Administración fijará los montos de crédito que requieren una o dos garantías personales, los que requieren garantía prendaria o hipotecaria, sin perjuicio de la retención de la base para aquellos créditos que requieren de ella.

Si el socio posee un ahorro a plazo de cualquier naturaleza, podrá garantizar con esos recursos su crédito siempre y cuando el valor solicitado sea menor o igual al 90% del monto de la inversión.

Los créditos a personas jurídicas serán con garantía prendaria, hipotecaria o de otra persona jurídica. La Cooperativa podrá aceptar como garantía, documentos fiduciarios endosados a su favor u otro tipo de bienes.

Los garantes no podrán pedir créditos en la entidad mientras el prestatario garantizado se encuentre en mora con los compromisos contraídos. El socio moroso no puede ser garante.

Patricia Berrezueta

María Tapia



Una persona podrá garantizar hasta tres socios prestatarios con garantías de firmas, siempre y cuando tenga capacidad económica, y, si tiene hipoteca garantizará hasta cubrir el 70% del valor del bien hipotecado. Entre dos o más prestatarios se pueden establecer garantías recíprocas y solidarias.

Créditos a familiares o parientes de los empleados o funcionarios

Los créditos de los miembros de la Directiva local de Crédito, así como de sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad, tendrán decisión, del Coordinador de oficina, previa revisión y sugerencia de la Directiva de Administración local quienes cumpliendo su papel de veedores sociales revisarán que las solicitudes cumplan con los requisitos y documentación necesaria. A falta de ésta el crédito será decidido por el Comité de crédito.

Los directivos no podrán contraer garantías mientras ejerzan sus funciones así como los empleados de la Cooperativa no podrán garantizar ningún crédito.

OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS PUCARÁ

Fortalecer las colocaciones y mejorar las captaciones.

- ✓ Promoción sobre los servicios que ofrece la cooperativa.
- ✓ Plan de captaciones de la oficina.
- ✓ Crear nuevos productos de ahorro ejemplo Ahorro estudiantil. A través de alcancías y chequeras.
- ✓ Promover y fortalecer el ahorro de los migrantes a través de la información.
- ✓ Atar el ahorro Jardín azuayo a largo plazo con el crédito.
- ✓ Crear nuevos productos de crédito ejemplo crédito para el agro.
- ✓ Crédito con base o ahorro, en tiempo inmediato.

Patricia Berrezueta

María Tapia

Manejar el análisis en las colocaciones

- ✓ Acceso oportuno al buró
- ✓ Reporte en la central de riesgos de los socios en mora.
- ✓ Capacitar a las directivas de crédito locales.
- ✓ Calificar a los socios para poder entregar crédito ágil y oportuno disminuyendo el riesgo.
- ✓ Fortalecer al personal en temas de recuperación y manejo de indicadores de riesgos.
- ✓ Agilidad en la aprobación de crédito.

Principales problemas detectados en el procedimiento de créditos.

En la entrevista realizada a la coordinadora de la cooperativa agencia Pucará Eco. Miryam Barreto y al personal de crédito se han encontrado los siguientes problemas:

- ✓ No existe agilidad en el proceso de concesión de créditos ya que la cooperativa no cuenta con suficiente personal que analice las solicitudes, lo que ocasiona que los socios desistan de los mismos.
- ✓ La cooperativa no cuenta con una división específica de funciones por lo que personal de otras áreas desarrollan las actividades del departamento de crédito.
- ✓ No existe una metodología adecuada para la colocación de créditos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PP/PT 2**

Estructura organizacional, funcional

ESTRUCTURA ORGÁNICA.

Fuente: <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coaja/index.php/estructura-social>

Principios

- Adhesión abierta y voluntaria
- Gestión democrática de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, capacitación e información

Patricia Berrezueta
María Tapia

- Cooperación entre cooperativas y
- Compromiso con la comunidad

NIVELES JERARQUICOS Y ASIGNACION DE FUNCIONES

Tabla 7: Directiva administrativa de la Cooperativa Jardín Azuayo Pucará.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA	
Sr José Reyes Berrezueta	Presidente General de la oficina
Sr. Mario Valverde Narváez	Vicepresidente de la oficina
Eco. Miryam Barreto Barzallo	Secretaria
Sr. Julio Cedillo Araujo	Vocal
Sr. Jaime Rodrigo Cedillo	Vocal
Sra. Norma Cedillo Márquez	Vocal
Sr. Vicente Herminio reyes	Vocal
Sra. Luz León León	Vocal
Sr. Jesús Rodríguez Heras	Vocal
Sra. Aida Chávez	Vocal
Sr. Carlos Huanga	Vocal
Sra. Luz Pesantes	Vocal

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 8: Comisión de Créditos de la Oficina Pucará.

COMISIÓN DE CRÉDITOS	
Sr. Elías Reyes Reyes	Presidente
Sra. Elicia Berrezueta Redrovan	Secretaria
Sra. Gladys Cedillo Huanga	Vocales
Sra. Nieve Delgado Córdova	Vocales

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras

Patricia Berrezueta
María Tapia



Tabla 9: Funcionarios principales.

EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO PUCARÁ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Eco. Miryam Barreto Barzallo	Coordinadora
Eco. Mayra Pesantez Reyes	Oficial de Créditos
CBA. Eugenia Reyes Merchán	Cajera
Estudiante de desarrollo local sostenible Segundo Cedillo	Cajero

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PP/PT 3** Principales disposiciones, objetivos y metas.

Principales disposiciones legales

- ✓ Constitución de la república.
- ✓ Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- ✓ Servicio de Rentas Internas.
- ✓ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- ✓ Ley de Cooperativas.
- ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ COSEDE (corporación de seguro de depósito)

Disposiciones generales

- ❖ Plan estratégico 2009-2013
- ❖ Decreto 194
- ❖ Estatuto social
- ❖ Reglamento interno

Disposiciones de créditos

- Manual de Crédito
- Reglamento de Créditos
- Política de Créditos

Objetivos de la agencia pucará

Patricia Berrezueta
María Tapia



- ◆ Brindar servicios financieros y no financieros acordes a las necesidades de los socios.
- ◆ Brindar servicios de calidad a nivel internacional.
- ◆ Mejorar las captaciones y las colocaciones a través de reducir el riesgo en las colocaciones.
- ◆ Fortalecer las capacidades de directivos.

Valores

- ✧ Transparencia
- ✧ Honestidad
- ✧ Compromiso
- ✧ Responsabilidad
- ✧ Confianza
- ✧ Fidelidad
- ✧ Democracia
- ✧ Respeto al medio ambiente

Principios

- Adhesión abierta y voluntaria
- Gestión democrática de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas y
- Compromiso con la comunidad

Políticas

- ✓ Otorgamiento de crédito.
- ✓ Intereses bajo.
- ✓ Intereses pagados, están registrados de acuerdo con el método del devengado.
- ✓ Los intereses y comisiones sobre préstamos vencidos, que por excepción se refinancian, se contabilizan como cuentas por cobrar contra provisión para cartera y se registran en resultados en base a su cobro.
- ✓ Los intereses de mora sobre préstamos vencidos son registrados en resultados en el ejercicio en que se cobran.
- ✓ Los intereses sobre los préstamos registrados en la cuenta cartera que no devenga intereses o ingresos, se contabilizan a resultados sobre la base de su cobro.

OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS PUCARÁ

Fortalecer las colocaciones y mejorar las captaciones.

- ✓ Promoción sobre los servicios que ofrece la cooperativa.
- ✓ Plan de captaciones de la oficina.
- ✓ Crear nuevos productos de ahorro ejemplo Ahorro estudiantil. A través de alcancías y chequeras.
- ✓ Promover y fortalecer el ahorro de los migrantes a través de la información.
- ✓ Atar el ahorro Jardín azuayo a largo plazo con el crédito.
- ✓ Crear nuevos productos de crédito ejemplo crédito para el agro.
- ✓ Crédito con base o ahorro, en tiempo inmediato.

Manejar el análisis en las colocaciones

- ✓ Acceso oportuno al buró
- ✓ Reporte en la central de riesgos de los socios en mora.
- ✓ Capacitar a las directivas de crédito locales.
- ✓ Calificar a los socios para poder entregar crédito ágil y oportuno disminuyendo el riesgo.
- ✓ Fortalecer al personal en temas de recuperación y manejo de indicadores de riesgos.
- ✓ Agilidad en la aprobación de crédito.

Fuentes de financiamiento

El capital social de la cooperativa estará constituido por las aportaciones en dinero efectuadas por sus socios, representadas en los certificados de aportación cuyo valor nominal será de cinco dólares americanos, de los cuales se llevará un registro actualizado.

Información administrativa y financiera

Los documentos que contienen toda la información administrativa y financiera son respaldados en archivos digitales y físicos, los mismos que son salvaguardados en bóvedas en cada una de las oficinas de la cooperativa.

Información operativa

La comisión de créditos está obligada a analizar al socio para el otorgamiento de créditos desde el ingreso de su solicitud en los datos primarios y revisará en el buró de créditos para verificar si tiene sobreendeudamiento, morosidad, o alguna demanda. Además analizará el informe técnico interno de la cooperativa donde se establece los indicadores de



morosidad, el historial del socio, el nivel de ahorro, número de créditos otorgados y puntualidad en sus pagos.

De acuerdo al marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el consejo de administración en el reglamento de crédito serán resultas todas las solicitudes de crédito de los socios.

La información es procesada a través del sistema informático computarizado ORACLE, el mismo que proporciona información confiable y oportuna en un 93%. Para la ejecución de las actividades operacionales la cooperativa requiere de un 100% de los sistemas informáticos computarizados.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PP/PT 4** FODA

ANÁLISIS DEL FODA EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

En vista que la cooperativa no cuenta con un FODA hemos visto en la necesidad de crear uno que servirá para el estudio, basado, en las entrevistas, visitas a la Cooperativa, análisis de cartera, donde se determinó lo siguiente:

FORTALEZAS

- Créditos accesibles para los clientes.
- Se realizan análisis minucioso de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente.
- Facilidad para ofrecer los servicios de crédito.
- Acceso a Internet para realizar procesos internos.
- Buen ambiente de trabajo y adecuado sistema de comunicación.
- Crecimiento sostenido de socios.
- Transparencia en las operaciones de crédito.

OPORTUNIDADES

*Patricia Berrezueta
María Tapia*



- Colocación de cartera.
- Aprovechamiento de Tecnología.
- Convenios con otras instituciones.
- Captación de socios.
- Remesas de los migrantes.

DEBILIDADES

- Insuficiente personal en el área.
- Falta de una visita personal al socio para averiguar los datos.
- Análisis bajo para el otorgamiento del crédito.
- Desconocimiento de la normativa vigente.
- Desconocimiento de la planificación.

AMENAZAS

- Incrementa la competencia.
- Competidores ubicados en la misma área.
- Nuevas políticas y leyes.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PP/PT 5** Documentos del sistema de créditos

Documentos utilizados para controlar los movimientos de créditos.

- Reporte de morosidad
- Reporte de cartera de riesgos
- Tabla de amortización: en el momento del crédito, una copia al socio y otra para la cooperativa.
- Pagares
- Contratos de trabajo
- Hipotecas.

Requisitos para solicitar un crédito

Cuando se trata de socios conocidos por quienes otorgan el crédito.

Copia de la cedula y del certificado de votación.

De 100 a 1500

1 garante soltero conocido por el personal que aprueba el crédito.

De 1500 a 10.000

Patricia Berrezueta
María Tapia



Una pareja de garantes sean estos en unión libre o casados pero de la localidad.

De 10.000 a 20.000

Dos parejas de garantes de la localidad.

De 20.000 a 30.000

Garantía hipotecaria.

Certificado de ingresos: agrícolas, sueldos, remesas.

INDICADORES: APROBACIÓN DE CRÉDITOS

Crédito por primera vez ordinario

Nº de días de aprobación

7

= 7 días

Nº de días estimados de aprobación

$\frac{7}{1}$

Crédito Con Calificación Ordinaria

Nº de horas de aprobación

8

= 4 horas

Nº de horas de estimadas de aprobación

$\frac{8}{4}$

En créditos emergentes:



$$\begin{array}{rcl} \text{N}^\circ \text{ de horas de aprobación} & 8 & \\ & \underline{4} & \\ \text{N}^\circ \text{ de horas de estimadas de aprobación} & & = 4 \text{ horas} \end{array}$$

La cooperativa tiene un promedio de 7 días para otorgar un crédito debido a que la comisión de créditos se reúne una vez a la semana para la aprobación de los mismos, sin embargo existen créditos con calificación ordinaria que se les da a los socios que han cumplido con todos sus pagos en sus créditos anteriores los cuales son otorgado en un tiempo estimado de 4 horas.

Los créditos emergentes son concedidos en un tiempo promedio estimado de 4 horas, ya que son destinados a salud y educación.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ****COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO****Papeles de trabajo: PP/PT 6** Cartera de créditos**Tabla 15: Cartera de Créditos**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” LTDA.		
BALANCE OFICINA PUCARÁ		
AL 31 DE MARZO DEL 2013		
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	0,00
1.4.01	Cartera de créditos comercial por vencer	0,00
1.4.01.05	De 1 a 30 días	4.711,13
1.4.01.10	De 31 a 90 días	9.447,14
1.4.01.15	De 91 a 180 días	14.208,37
1.4.01.20	De 181 a 360 días	28.591,18
1.4.01.25	De más de 360 días	30.357,21
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer	0,00
1.4.02.05	De 1 a 30 días	91.080,11
1.4.02.10	De 31 a 90 días	204.450,78
1.4.02.15	De 91 a 180 días	188.321,23
1.4.02.20	De 181 a 360 días	357.880,53



1.4.02.25	De más de 360 días	1.479.437,12
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	0,00
1.4.04.05	De 1 a 30 días	91.818,93
1.4.04.10	De 31 a 90 días	170.198,38
1.4.04.15	De 91 a 180 días	246.593,92
1.4.04.20	De 181 a 360 días	460.792,82
1.4.04.25	De más de 360 días	1.674.991,81
1.4.25	Cartera de créditos Comercial que no devenga intereses	0,00
1.4.25.05	De 1 a 30 días	0,00
1.4.25.10	De 31 a 90 días	0,00
1.4.25.15	De 91 a 180 días	0,00
1.4.25.20	De 181 a 360 días	0,00
1.4.25.25	De más de 360 días	0,00
1.4.26	Cartera de créditos de Consumo que no devenga intereses	0,00
1.4.26.05	De 1 a 30 días	956,95
1.4.26.10	De 31 a 90 días	4.221,16



1.4.26.15	De 91 a 180 días	4.988,87
1.4.26.20	De 181 a 360 días	9.002,56
1.4.26.25	De más de 360 días	20.728,24
1.4.28	Cartera de créditos para la Microempresa que no devenga intereses	0,00
1.4.28.05	De 1 a 30 días	948,72
1.4.28.10	De 31 a 90 días	3.442,94
1.4.28.15	De 91 a 180 días	7.015,52
1.4.28.20	De 181 a 360 días	11.389,77
1.4.28.25	De más de 360 días	43.255,20
1.4.49	Cartera de créditos Comercial Vencida	0,00
1.4.49.05	De 1 a 30 días	0,00
1.4.49.10	De 31 a 90 días	0,00
1.4.49.15	De 91 a 180 días	0,00
1.4.49.20	De 181 a 360 días	0,00
1.4.49.25	De más de 360 días	0,00
1.4.50	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	0,00
1.4.50.05	De 1 a 30 días	1.534,73
1.4.50.10	De 31 a 90 días	1.340,03



1.4.50.15	De 91 a 180 días	0,00
1.4.50.20	De 181 a 270 días	0,00
1.4.50.25	De más de 270 días	1.506,52
1.4.52	Cartera de Crédito para la microempresa Vencida	0,00
1.4.52.05	De 1 a 30 días	1.080,84
1.4.52.10	De 31 a 90 días	2.462,68
1.4.52.15	De 91 a 180 días	0,00
1.4.52.20	De 181 a 360 días	0,00
1.4.52.25	De más de 360 días	1,00
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	0,00
1.4.99.05	(Cartera de créditos comercial)	-873,15
1.4.99.10	(Cartera de créditos de consumo)	-30.942,09
1.4.99.20	(Cartera de créditos para la microempresa)	-43.877,81
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	-19.834,64
1.4.99.87	(Provisiones no rever. requerimiento normativo)	0,00
1.4.99.90	(Provisión general para cartera de créditos)	0,00

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo

Elaborado por: Las Autoras

*Patricia Berrezueta
María Tapia*



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PE/PT 1** Encuesta

ENCUESTA A LA COORDINADORA DE LA OFICINA PUCARÁ

Eco: Miryam Barreto Barzallo.

1) ¿Cuáles son las principales disposiciones legales y generales de la cooperativa?

Principales disposiciones legales

- Constitución de la república.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Servicio de Rentas Internas.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- COSEDE (corporación de seguro de depósito)

Disposiciones generales

- ❖ Plan estratégico 2009-2013
- ❖ Decreto 194
- ❖ Estatuto social
- ❖ Reglamento interno

*Patricia Berrezueta
María Tapia*



2) ¿Son conocidas estas disposiciones por el personal de la cooperativa?

Sí, todos tienen conocimiento para el debido funcionamiento de la misma.

3) ¿Los valores éticos, profesionales, y cooperativos son practicados en su totalidad por el personal de la cooperativa?

Sí, ya que todo el personal realiza sus trabajos siempre pensando en el bienestar de la cooperativa, de sus socios y socias.

4) ¿Usted considera que hay un buen ambiente de trabajo dentro de la oficina?

Sí, ya que todos los empleados tenemos buenas actitudes disciplinarias.

5) ¿Existe algún manual donde se detalla sus deberes y funciones?

Sí, existe un manual de perfil de cargos donde especifican claramente cuáles son nuestras funciones y metas que debemos cumplir.

6) ¿El personal de la oficina realiza tareas diferentes para los que fueron contratados?

Sí, hay algunas veces que algún cajero se encarga de realizar inspecciones para verificar la información del socio solicitante del crédito debido a que el oficial de créditos es solo y no puede realizar todo el trabajo.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ****COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO****Papeles de trabajo: PE/PT 1.1** Encuesta**ENCUESTA AL OFICIAL DE CRÉDITOS**

- 1) **Detalle quienes conforman el personal del departamento de créditos.**

Tabla 8: Comisión de Créditos de la oficina Pucará

COMISIÓN DE CRÉDITOS	
Sr. Elías Reyes Reyes	Presidente
Sra. Elicia Berrezueta Redrovan	Secretaria
Sra. Gladys Cedillo Huanga	Vocales
Sra. Nieve Delgado Córdova	Vocales

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará**Elaborado por:** Las Autoras**OFICIAL DE CRÉDITOS: Economista Mayra Pesantes**

- 2) **¿Conoce cuáles son sus funciones?**

Si conozco, pero hay ocasiones en las cuales no las puedo cumplir debido a que no existe el personal suficiente para cumplir con los objetivos del área.

- 3) **¿Cuáles son las disposiciones legales del departamento de crédito?**

Disposiciones de créditos

- Manual de Crédito
- Patricia Berrezueta*
María Tapia



- Reglamento de Crédito
- Política de Crédito

4) **¿A más de sus funciones realiza otro tipo de actividad dentro de la cooperativa?**

Si, en toda actividad que requiera de mi ayuda, debido a que no existe suficiente personal.

5) **¿La cooperativa cuenta con algún tipo de manual de funciones?**

Si, existe un manual orgánico funcional, donde vienen detalladas las funciones y responsabilidades de cada empleado.

6) **¿Existe estatutos y reglamentos internos?**

Si, existe el estatuto social, el reglamento interno, reglamento de elecciones, reglamento de procesos parlamentarios, el reglamento de ahorro y crédito.

7) **¿Qué factores se establecen para la selección del personal de créditos?**

Profesional en ramas afines del área financiera, que las competencias sean de autodisciplina, que trabajen bajo presión y sobre todo que sea de la localidad.

8) **¿Existen programas de capacitación para el personal?**

Si se realizan capacitaciones para tener un personal competente en todas las áreas.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PE/PT 1.2** Encuesta

ENCUESTA REALIZADA A LA COMISIÓN DE CRÉDITOS

1) ¿Cuál es la función de la comisión de créditos?

La función de la comisión será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinadas por el consejo de administración.

2) ¿Cuáles son las responsabilidades de la comisión de créditos?

Es responsable de verificar que toda la documentación presentada por el socio cumpla con los requisitos, además está encargado de analizar al socio si tiene la capacidad, el carácter, capital y si las garantías presentadas son suficientes, el tipo de crédito y el fin del mismo. También está encargado de calificar, aprobar o negar las solicitudes de crédito o delegar estas funciones a las directivas locales de crédito.

3) ¿Quiénes proporcionan la información a la comisión de créditos?

La información es proporcionada por el oficial de créditos, el mismo que detalla todo lo proporcionado por el socio.

4) ¿Qué informes realiza sobre el área de créditos?

El informe técnico firmado por el responsable.

5) ¿Qué problemas se ha identificado en el área?

Patricia Berrezueta
María Tapia



No existe suficiente personal del área de créditos, lo que ocasiona que los procesos se tornen más lento.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PE/PT 2** Encuesta

ENCUESTA AL OFICIAL DE CRÉDITOS

1) ¿Qué controles realiza para detectar errores en el otorgamiento de créditos?

Se realiza controles semanales a través de los reportes de carteras colocadas, a través del archivo de documentos.

2) ¿Existen metas que deben cumplir para la recuperación y captación de cartera?

Si, se establecen metas de colocaciones mensuales de acuerdo a la recuperación y ahorro y se hace el respectivo seguimiento semanal.

3) ¿Qué aspectos son considerados para la calificación de un crédito?

Los aspectos que se toma en cuenta son:

- Capacidad de pago 20%
- Carácter-Palabra 30%
- Capital-situación patrimonial del socio 15%
- Colateral-Las garantías que presenta 15%
- Condiciones-El clima, el lugar de proyecto, todo esto debe ser coherente 20%

4) **¿Son revisados los límites de crédito de manera periódica?**

Sí, cada tres meses de acuerdo a la liquidez de la cooperativa

5) **¿se comprueba la veracidad de la información que presenta el socio y su garante para acceder a un crédito?**

Si se comprueba la información a través de la red de relaciones, sin embargo muchas veces no se puede hacer una visita de forma personal al socio por falta de empleados.

6) **¿Cómo es el desembolso de un crédito?**

Luego de la concesión del crédito se acredita automáticamente en la cuenta del socio.

7) **¿Cuál es el proceso para la concesión de créditos?**

- ✚ El socio solicita información para la concesión de un crédito
- ✚ Si no es socio tiene que aperturar una cuenta de ahorros
- ✚ El oficial de créditos le asesora sobre el crédito y le entrega la solicitud
- ✚ El socio llena la solicitud y adjunta toda la documentación requerida
- ✚ El oficial recibe la información y verifica si hay riesgos, si hay riesgos le devuelve los papeles al socio, si no lo hay recepta y verifica la documentación
- ✚ Si no hay observaciones negativas el oficial de crédito elabora el informe y envía a la comisión de créditos
- ✚ La comisión analiza la solicitud para su aprobación
- ✚ El oficial de créditos imprime el pagaré o contrato del préstamo dependiendo de la operación.
- ✚ Firma el deudor y los garantes
- ✚ El oficial realiza el desembolso del crédito a la cuenta del deudor y entrega la tabla de amortización de pagos.

Patricia Berrezueta

María Tapia



8) ¿Existe un manual donde especifique claramente cuál es el proceso de recuperación de cartera?

Si contamos con un reglamento de crédito y ahorro donde nos establece el proceso de recuperación lo cual es el siguiente:

Si el socio no cancela sus créditos al vencimiento, incurrirá en morosidad y pagará la tasa de interés: por mora fijada por el Banco Central.

A los socios que no pagaren oportunamente los créditos, la Cooperativa les notificará a los 8 días o antes por teléfono, si no hay respuestas se les notificarán por escrito a un costo de \$5 dólares por notificación. Esta notificación se hará a los 15 días de mora o antes, al deudor; a los 30 días de mora o antes, al deudor por segunda vez, y a los garantes.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: PE/PT 2.1 Encuesta

1) ¿Cuenta con información de un buró de créditos para el análisis?

Sí, para verificar que no tenga sobreendeudamiento, morosidad o algún tipo de demanda.

2) ¿Se realiza algún tipo de informe o se deja constancia documental del análisis de un crédito?

Sí, se realiza el informe técnico firmado por el responsable de haber analizado el crédito.

3) ¿Existe una adecuada custodia física de los documentos que respalda un crédito?

Toda la documentación como pagarés, contratos, hipotecas son guardados en la bóveda que tiene la cooperativa para mayor seguridad de los mismos.

4) ¿Se utiliza documentos pre-numerados para mantener un control de la documentación generada en un crédito?

No se realiza la pre-numeración de los documentos

5) ¿Se otorga créditos a socios con antecedentes morosos?

No, porque no cuenta con los requisitos estipulados.



6) ¿El sistema informático que utiliza la cooperativa procesa información confiable y oportuna?

Si, la información es procesada a través del sistema informático computarizado ORACLE, el mismo que proporciona información confiable y oportuna en un 93%, la misma nos permite la toma decisiones.

7) ¿En cuánto dependen ustedes de los sistemas computarizados?

Nosotros dependemos del 100% del sistema ya que todas las actividades se realizan a través de este.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PE/PT 3** Cuestionario Integral

Tabla 16: Evaluación del Control interno del Sistema de Créditos

Tipo de auditoría: Auditoría de gestión				Cargo: Coordinadora de La oficina		
Entrevistado: Eco. Miryam Barreto				Fecha de entrevista: 19 de mayo de 2013		
Auditor: Patricia Berrezueta						
Objetivo General: Valorar el control interno en el sistema de créditos.						
SUBCOMPONENTES	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observación
AMBIENTE DE CONTROL						
Usa un código de ética para resolver problemas de que surjan en la Cooperativa y lo relaciona con los procesos y con los empleados?	x			10	8	
El código de ética considera los conflictos de interés?	x			10	9	
Se informa periódicamente sobre las sanciones a la que da lugar la falta de su observancia?			X	10	0	



Se ejerce presión a los funcionarios para cumplir con metas y objetivos de la Cooperativa?	x			10	9	
Presentan la información financiera y de gestión de manera oportuna?	x			10	10	
El estilo de administración de la Entidad está basada en la eficiencia, eficacia y transparencia operacional?	x			10	10	
Disponen de Informes o equivalentes, mediante los cuales se estimula y practica la auto evaluación para el mejoramiento continuo?.	x			10	8	
Los puestos de trabajo están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?.	x			10	10	
Se han establecido procedimientos apropiados para verificar los requisitos y perfil requeridos de los candidatos?	x			10	8	Profesional en ramas afines del área financiera, que las competencias sean de autodisciplina, que trabajen bajo presión y sobre todo que sea de la localidad.



La segregación de funciones y responsabilidades están claramente identificadas?	x			10	8	Cuenta con un manual orgánico funcional donde detalla claramente las responsabilidades de sus empleados, sin embargo esto no se cumple en su totalidad ya que los empleados realizan tareas diferentes al de su área.
Se ha elaborado un plan de capacitación que contemple la orientación para el personal nuevo y la actualización de todos los empleados?	x			10	0	La cooperativa no cuenta con un plan de capacitación para los empleados, donde se detalle claramente el tipo de capacitación.
Se ha definido un plan estratégico de la Cooperativa?	x			10	10	
Se han formulado planes para cumplir con la misión, visión y estrategia de la empresa?	x			10	9	
Se elaborado el manual orgánico funcional de la cooperativa?	x			10	10	
Desarrolla sus actividades siempre baja la normativa legal vigente?	x			10	10	
Tienen programas de		X		10	0	El objetivo de la Cooperativa es el servicio



motivación a los empleados?						a la comunidad y no interés particular del personal.
Se realiza evaluaciones al desempeño del personal?	x			10	10	Se realizan evaluaciones cada 15 días internamente para verificar que todas las actividades programadas se hayan cumplido.
Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	x			10	10	
Valoración de Riesgos						
La cooperativa ha establecido los objetivos, considerando la misión, estrategia para alcanzarlos?	x			10	10	
El personal con responsabilidades participó en el diseño de objetivos y metas?	x			10	10	
Disponen de una metodología estructurada y divulgada para el Análisis de Riesgo?	x			10	10	
El plan estratégico se ha difundido a toda la	x			10	8	



Cooperativa?						
Todos los niveles tratan de cumplir con los objetivos propuestos?	x			10	10	
Se han formulado indicadores de gestión en la Cooperativa?	x			10	10	
La comunicación es oportuna y suficiente para comunicar los objetivos al personal?	x			10	9	
Se informa a través de fuentes externas de eventos de manera oportuna?	x			10	8	
Las transacciones de la entidad se sustentan con documentos originales o foto copias?	x			10	10	
Se emiten informes de cumplimiento con el fin de conocer su avance?	x			10	10	
Actividades o Procedimientos de Control						
Existen políticas para desarrollar y modificar los procedimientos en concesión y cobros de los créditos?	x			10	10	



Cumplen los empleados del sistema de créditos con las metas establecidas en un periodo determinado?	x			10	8	Se propone metas mensuales
Se ha establecido la rotación de labores entre los empleados de la cooperativa?		X		10	0	Dentro de la oficina no realiza rotación de personal ya que son pocos y deben cumplir al máximo las tareas encomendadas.
Las operaciones de la cooperativa se autorizan, efectúan y aprueban conforme a las disposiciones legales vigentes, y a las instrucciones de las autoridades responsables de su administración?	x			10	10	
La documentación tanto física como magnética es accesible a los altos directivos para fines de evaluación?	x			10	10	
El registro de las operaciones es oportuno y se encuentra debidamente clasificada para facilitar la emisión de informes financieros?	x			10	10	
Está debidamente controlado el acceso a los	x			10	10	



sistemas de información?						
Existen indicadores de desempeño de las actividades de gestión y operación de la Cooperativa?	x			10	10	
Información y Comunicación						
El sistema de información computarizado cuenta con programas, aplicaciones y procedimientos documentados, así como una segregación de funciones entre las distintas áreas administrativas?	x			10	10	
El sistema de información está respaldado en una plataforma tecnológica que facilite el procesamiento y consulta de datos en forma integral y oportuna?	x			10	9	
Se han definido formalmente procedimientos para proteger de los riesgos correlativos los equipos y las aplicaciones computarizadas?	x			10	9	



Existe documentación oportuna y apropiada por parte del sistema de crédito para la toma de decisiones?	x			10	9	
El software utilizado es lo suficientemente confiable?	X			10	9	
Monitoreo						
Se han definido funciones y procedimientos de supervisión para los procesos más importantes?	X			10	10	
Se aplican las recomendaciones de auditorías anteriores?	X			10	8	
La Cooperativa evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno a través del departamento de auditoría interna y departamento de riesgos?	X			10	9	
Total				440	375	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará

Elaborado por: Las Autoras



Nivel de Confianza (NC)

Calificación Total (CT)

Ponderación Total (PT)

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{375}{440} \times 100 = 85,23\%$$

NIVEL DE RIESGO

Riesgo de Control= 100 – NC

Riesgo de Control = 100 – 85,23

Riesgo de Control = 14,77

CONFIANZA	Confiable (76-95)	$NC = \frac{375}{440} \times 100 = 85,23\%$
	Aceptable (51-75)	
	No Aceptable (15-50)	
RIESGO	Bajo (76-95)	Nivel de riesgo = 14,77%
	Medio (51-75)	
	Alto (15-50)	

En base a los resultados obtenidos en la evaluación de control interno al sistema de créditos, se determinó que el nivel de confianza se encuentra en un

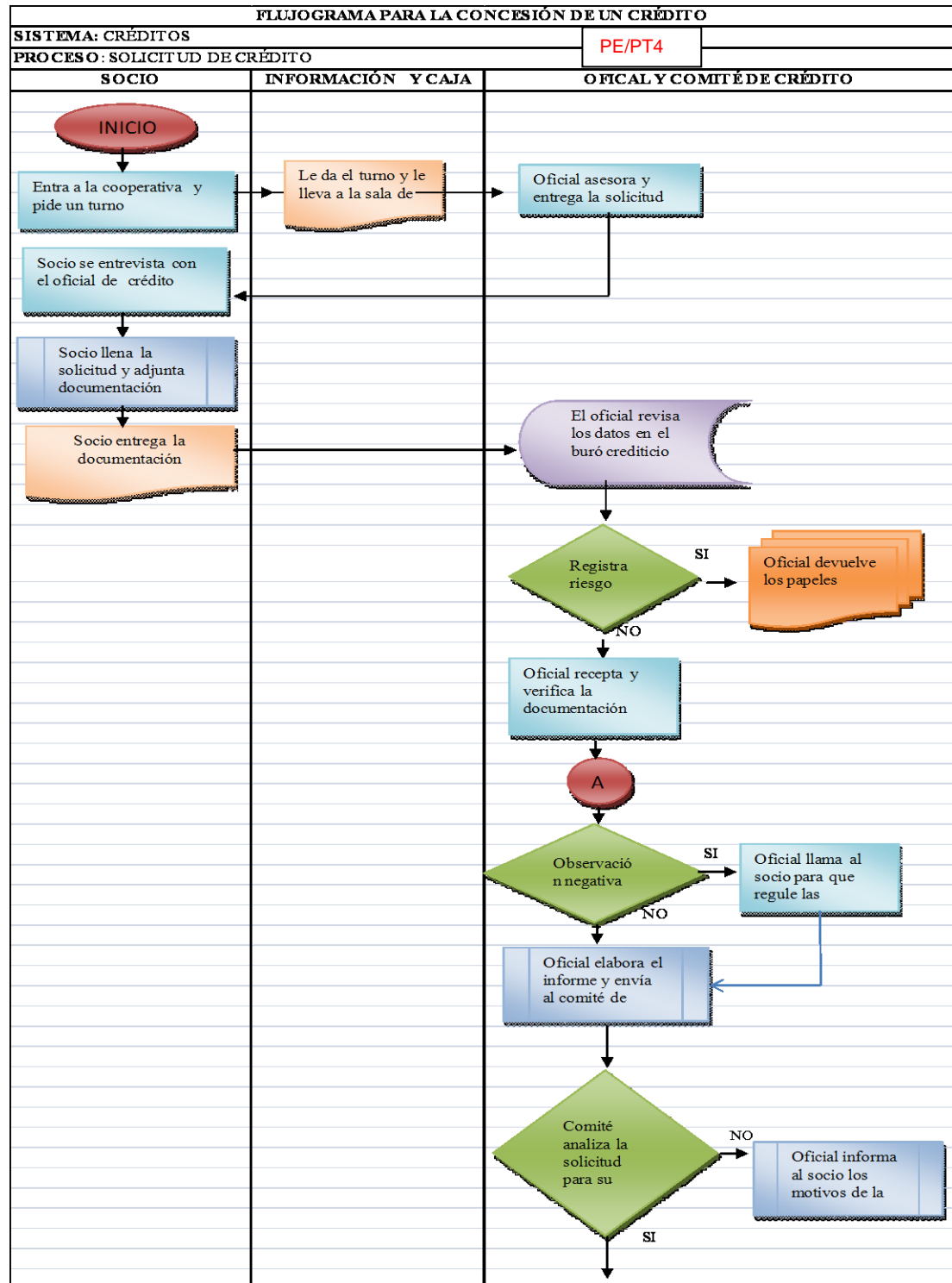


87,5%, en consecuencia el nivel de riesgo es de 12,5%, por lo que el nivel de riesgo es bajo y la confianza alta.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ



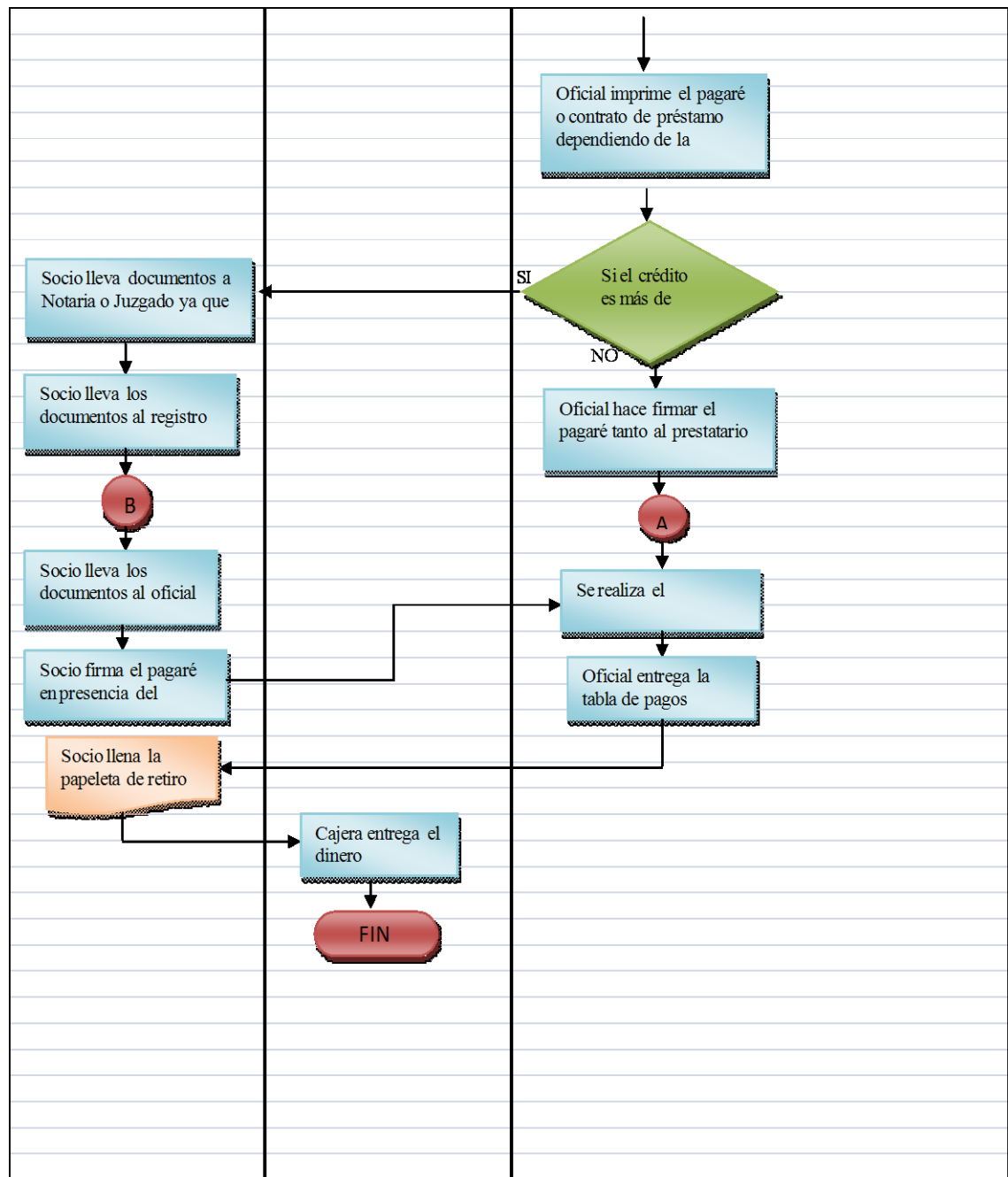


Grafico 2: Flujograma del proceso de créditos

Fuente: Reglamento de créditos COAC JA

Elaborado por: Las Autoras

*Patricia Berrezueta
María Tapia*



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **PE/PT5** Resumen de la información

Luego de la visita a la cooperativa y realizar las encuestas a cada uno de los empleados en sus diferentes áreas de trabajo hemos observado que la oficina Pucará no cumple con todos los requisitos establecido en el manual orgánico funcional donde establece que la misión de las oficinas es “brindar a los socios y clientes de la institución los productos y servicios financieros y sociales en las diferentes localidades del país, con eficacia, eficiencia y cordialidad, para lograr un aporte al buen vivir de los socios y clientes, enmarcados en la filosofía, estrategias, valores y principios de la institución”(manual orgánico funcional cooperativa jardín azuayo)

Además determina que cada oficina debe contar con un área de captación, crédito, gestión operativa, balcón de servicios, cajas, sin embargo la oficina Pucará no cuenta con un balcón de servicios que ayude a proporcionar información sobre los productos y servicios financieros de la cooperativa de manera oportuna, verás y cordial a sus socios y clientes.

Así mismo no cuenta con un departamento de gestión operativa que les permita supervisar, controlar y coordinar los procesos operativos en las secciones de cajas y balcón de servicios para dar a los socios y clientes una atención de calidad.



La oficina Pucará no cuenta con un análisis de FODA donde pueda identificar el potencial de sus fortalezas para superar sus debilidades tomando ventaja de las oportunidades y evadiendo las amenazas.

La cooperativa cuenta con un manual orgánico funcional donde detalla claramente las responsabilidades de sus empleados, sin embargo hemos observado que no se cumple, esto se ha dado porque el personal no es suficiente por lo que deben realizar trabajos de otras áreas.

Debido a que Pucará es un cantón donde la mayor parte de los profesionales con ramas afines a lo requerido por la cooperativa no existen provoca la falta de personal, ya que una de las prioridades para la selección del personal es que sean de la localidad.

La información que presenta los socios al solicitar un crédito es comprobada a través de las redes de relaciones, sin embargo en ocasiones no se puede verificar dicha información porque no se puede realizar visitas en forma personal al socio por falta de empleados.

Nos informaron que los empleados de la oficina conocen todas las disposiciones legales y generales de cooperativa. La oficina custodia sus respaldos de las operaciones de crédito en bóvedas para mayor seguridad de la información.

Según la encuesta también nos informaron que en el área de créditos no utilizan documentos pre-numerados para mantener un control de la documentación generada en un crédito.

Los límites de crédito son revisados de manera periódica, sin embargo hay muchas veces que existen errores de cálculo y digitación. Una de las políticas



de crédito muy importante es que no otorgan préstamos a socios con antecedentes morosos.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: PE/PT 5.1 Matriz de calificación

Tabla 17: Matriz de Riesgos

No	COMPONENTES	RIESGO DE CONTROL			RIESGO INHERENTE			ENFOQUE DE AUDITORÍA
		A	M	B	A	M	B	
1	Documentos mínimos y requeridos para el otorgamiento de crédito.	X			X			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
2	El personal no cuenta con división específica de funciones.		X				X	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
3	Inexistencia de una metodología adecuada para el control de créditos.	X			X			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
4	Incumplimiento de los objetivos del manual orgánico funcional.	X			X			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
5	Inexistencia de un análisis de FODA.	X			X			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
6	Falta de una documentación		X			X		PRUEBAS DE

Patricia Berrezueta
María Tapia



pre-numerada para el control de los créditos.							CUMPLIMIENTO
Elaborado por: Patricia Berrezueta				Aprobado por: Ing. Genaro Peña			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **E/PT1**

Indicadores de morosidad

INDICADORES DE MOROSIDAD**Morosidad de cartera.**

$$\frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{cartera bruta}} = \frac{113875,73}{5166756,39} = 2,20\%$$

$$\frac{\text{cartera vencida I Trimestre 2013}}{\text{cartera total I Trimestre 2013}} = \frac{7,925,80}{5166756,39} = 0,15\%$$

Morosidad cartera comercial

$$\frac{\text{Cartera improductiva comercial}}{\text{Cartera bruta comercial}} = \frac{0}{87315,03} = 0\%$$

Morosidad de cartera de consumo

Patricia Berrezueta
María Tapia

$$\frac{\text{Cartera improductiva consumo}}{\text{Cartera bruta consumo}} = \frac{44279,06}{2365448,83} = 1,87\%$$

Morosidad de cartera de microempresa.

$$\frac{\text{Cartera improductiva microempresa}}{\text{Cartera bruta microempresa}} = \frac{69596,67}{2713992,53} = 2,56\%$$

Del estudio realizado al cumplimiento de objetivos y metas se ha podido establecer que el nivel de morosidad de la COAC JA Pucará durante el primer trimestre del año 2013, fue de 2,20% del total de la cartera de créditos y del último trimestre del año 2012 fue 1,05% lo que significa que ha incrementado en un 1,15% su morosidad.

Según el reglamento de ahorro y crédito de la COAC JA establece que el departamento de créditos debe gestionar la recuperación de la cartera vencida de la Institución creando en los socios una cultura del pago oportuno, establece también que debe diseñar e implementar estrategias de cobranzas, de los créditos vencidos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

A sí mismo en el reglamento interno de la COAC JA determina que la directiva de créditos de la oficina deberá dar seguimiento al control de morosidad.

Sin embargo se puede apreciar que el porcentaje de morosidad determinado entre la cartera que no devenga interés más cartera vencida para el total de cartera es de 2,20% el mismo que un 0,15% de cartera ya se



encuentra vencida a más de 30 días de morosidad, en el último trimestre del año 2012 fue de 0,08% lo que significa que se incrementó en un 0,07% la cartera vencida.

Esto se ha dado porque el personal de créditos no realiza el trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa es decir no realiza estrategias eficaces de cobranzas, el mismo que le permita realizar un adecuado control de la cartera de créditos por vencer, y les ayude a comunicar al socio a tiempo oportuno del vencimiento de su deuda.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ**

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **E/PT2**

Indicadores de gestión

COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.**Colocación:**

$$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas presupuestadas}} \times 100$$

$$\frac{246900}{300000} \times 100 = 82,3\%$$

Captación:

$$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas presupuestadas}} \times 100$$

$$\frac{565011}{603000} \times 100 = 93,7\%$$

La oficina Pucará cuenta con una planificación de metas en colocación y captación de cartera para cada año, las mismas que se dan seguimiento en forma mensual para verificar si se alcanzaron. Las metas que se han propuesto cumplir la oficina en el año 2013 es de 1`200.000 dólares en colocación, los mismos que para alcanzarlos deben colocar mensualmente 100.000 dólares, y durante el trimestre deberían haber colocado 300.000 dólares, sin embargo solo cumplieron con un 82,3%.

Patricia Berrezueta
María Tapia



Así mismo en términos de recuperación de cartera se plantearon mensualmente recuperar 201.000 dólares, es decir que para el primer trimestre deberían haber recuperado 603.000 dólares, los mismos que solo lograron cumplir 93,7%, lo que significa no han cumplido con la meta propuesta.

Según el Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa establece que cada oficina debe cumplir con las metas establecidas en la planificación operativa y presupuestaria de la oficina.

Sin embargo las metas planificadas para el primer trimestre de la COAC JA Pucará tanto en recuperación y colocación de créditos no se cumplieron al 100%. Debido a que el oficial de créditos no ha promocionado el servicio con la finalidad de colocar los créditos de acuerdo a lo planificado, además porque no existe una persona encargada de la recuperación de los mismo y tiene que realizar todo el trabajo solo el oficial de créditos.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ****COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO****Papeles de trabajo: E/PT3****Recursos Humanos****EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

Mediremos si el personal que labora en el sistema de créditos es la cantidad necesaria para poder cumplir con las metas y objetivos del sistema y de la oficina.

$$\frac{N^{\circ} \text{Empleado de creditos}}{N^{\circ} \text{ Empleados de la Cooperativa Jardín Azuayo Pucara}} \times 100$$

$$\frac{1}{4} \times 100 = 25\%$$

Del 100% de empleados que tiene la oficina Pucará el 25% desemPeña funciones de crédito, no mantiene personal específico para el sistema de cobros, ya que el 25% representa un solo empleado. Esto puede afectar a la oficina debida que su naturaleza es la colocación de cartera y recuperación de la misma.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: E/PT:4

Tiempo de aprobación

TIEMPO PROMEDIO DE LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS

INDICADORES: APROBACIÓN DE CRÉDITOS

Crédito por primera vez ordinario

$$\begin{array}{rcl} \text{N° de días de aprobación} & 7 & \\ & \hline \text{N° de días estimados de aprobación} & 1 & = 7 \text{ días} \end{array}$$

Crédito Con Calificación Ordinaria

$$\begin{array}{rcl} \text{N° de horas de aprobación} & 8 & \\ & \hline \text{N° de horas de estimadas de aprobación} & 4 & = 4 \text{ horas} \end{array}$$

En créditos emergentes:

$$\begin{array}{rcl} \text{N° de horas de aprobación} & 8 & \\ & \hline \text{N° de horas de estimadas de aprobación} & 4 & = 4 \text{ horas} \end{array}$$



El objetivo de estos índices es tratar de atender a los socios de la forma más eficiente y eficaz, se recalca que este índice no se encuentra plasmado en algún documento, si no que hemos realizado de acuerdo a nuestra indagación a través de las entrevistas realizadas.

La aprobación de un crédito inicia con la recepción de la solicitud de créditos y demás documentos que sustente dicha solicitud por parte del oficial de créditos, hasta la aprobación de la comisión de créditos, los mismos que dura aproximadamente 7 días en dar una respuesta, la demora se da porque la comisión se reúne una vez a la semana para el análisis de los mismo, provocando dificultad y molestia en los socios y muchas veces desisten del mismo.

Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ****COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO****Papeles de trabajo: E/PT5**

Nivel de satisfacción

Atención al cliente

Mediante este estudio verificaremos si en el sistema de créditos se está cumpliendo con las políticas establecidas para el otorgamiento de créditos, además realizaremos una entrevista breve a los socios que se encuentran en las instalaciones de la cooperativa para analizar si existe un nivel de satisfacción en la prestación del servicio que ofrece la cooperativa y su sistema de créditos.

$$\frac{\text{solitudesd aprobadas}}{\text{solitudes recibidas}} \times 100$$

$$\frac{195}{264} \times 100 = 73,86\%$$

Hemos observado que del total de solicitudes recibidas en el primer trimestre del año 2013 un 73,86% fueron aprobadas y 26,14% no fueron aprobadas debido a que no cumplían con la documentación y garantías suficientes.

Del 73,86% tomaremos una muestra para determinar si de verdad están cumplimiento con las políticas de crédito, realizaremos una revisión minuciosa de las solicitudes que han sido aprobadas y verificaremos si cumplen o no con la documentación requerida.

Patricia Berrezueta
María Tapia

$$n = \frac{Z^2 p * q' * \square}{e^2 N - 1 + (Z^2 * p * q')}$$

n = Tamaño de la muestra

p = probabilidad a favor 50%

q' = probabilidad en contra 50%

N = Población o universo

e = error de estimación 10%, nivel de confianza 90% + 1 = 1,90

Z = 1,90

$$n = \frac{1,90^2 0,50 * 0,50 * 195}{0,1^2 195 - 1 + (1,90^2 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{175,99}{2,8425} = 61,91 \approx 62$$

De las 195 solicitudes aprobadas revisaremos 62 de ellas para comprobar la documentación.

$$\frac{\text{solicitudes que cumplen con la documentacion}}{\text{solicitudes aprobadas}} \times 100$$

$$\frac{62}{62} \times 100 = 100\%$$



Una vez revisada de forma minuciosa las carpetas hemos verificado que la comisión de créditos aprueba el crédito una vez que el socio haya entregado toda la documentación, un trámite que ocasiona demora en la otorgación, ya que el oficial no recepta la documentación a su debido tiempo.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ****COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO****Papeles de trabajo: E/PT6**

Capacitación del Personal

Mediante una encuesta al personal involucrado en el sistema de créditos determinaremos si han recibido capacitaciones y si estas fueron satisfactorias para ellos, también determinaremos su perfil competitivo.

CARGO	CORDINADORA	OFICIAL	COMISION PRESIDENE	COMISIÓN (SECRETARIA)
PERFIL	ECONOMISTA	ECONOMISA	PRIMARIA	PRIMARIA
PREGUNTAS				
Ha trabajado en otras instituciones financieras?	No	No	No	No
Se siente satisfecho con su trabajo?	Si	Si	Si	Si
Se capacitan constantemente?	NO	NO	NO	NO



En qué temas se han capacitado?	Administración financiera, manejo de proyectos.	Gestión de cartera, técnicas de servicio al socio.	Actualización de políticas de crédito y cobranzas.	Actualización de políticas de crédito y cobranzas.
Que temas de capacitación considera que sean necesarios?	Colocación de cartera, y proyectos para colocar a tiempo récor créditos.	Análisis de riesgo, calidad de gestión de cobranzas.	Riesgo en créditos.	Riesgo en créditos.
Cree usted que el área de créditos tiene un alto nivel de riesgo?	No	No	No	No
Considera que el área de créditos existe un adecuado control?	Si	Si	Si	Si

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de créditos, la comisión de créditos no cuenta con un nivel académico profesional, el personal necesita más capacitaciones en riesgos de colocación y captación de créditos.

MONTO UTILIZADO EN CAPACITACIÓN DE PERSONAL.

$$\frac{\text{Gastos de capacitación al personal}}{\text{Nº de empleados del sistema}} \times 100$$

$$\frac{0}{1} \times 100 = 0$$



En el estado de resultados del I trimestre del año 2013 de la oficina Pucará no se encuentra el rubro de gastos en capacitación de empleados, ya que dicho rubro es presupuestado de manera general para toda la cooperativa desde el departamento de Educación y Recursos Humanos de la oficina general.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ****COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO****Papeles de trabajo: E/PT7****Cartera Colocada**

En el siguiente papel de trabajo analizaremos la cartera colocada durante el primer trimestre del año 2013. El tiempo utilizado para la aprobación de un crédito a través de indicadores de concentración, y eficiencia.

Tabla 18: Cartera de Créditos al 31 de Marzo 2013

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.			
BALANCE OFICINA PUCARÁ			
AL 31 DE MARZO DEL 2013			
1.4	TIPOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	5071228,70	100%
1.4.01	Cartera de créditos comercial por vencer	87315,03	1,72%
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer	2321169,77	45,77%
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	2644395,86	52,15%
1.4.25	Cartera de créditos Comercial que no devenga intereses	0,00	0%
1.4.26	Cartera de créditos de Consumo que no devenga intereses	39897,78	0,79%
1.4.28	Cartera de créditos para la Microempresa que no devenga intereses	66052,15	1,30%
1.4.49	Cartera de créditos Comercial Vencida	0,00	0,00%
1.4.50	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	4381,28	0,09%
1.4.52	Cartera de Crédito para la microempresa Vencida	3544,52	0,07%
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	-95527,69	-1,88%

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo/ Balance General al 31 de Marzo 2013.

Elaboración: Las Autoras

Patricia Berrezueta

María Tapia

Análisis de la cartera de créditos

El balance trimestral de la Cooperativa Jardín Azuayo demuestra las siguientes tramas con corte al 31 de marzo del 2013.

En el balance general esta desglosado por oficinas en esta caso tomaremos el balance de la oficina Pucará, en el cual consta las cuentas que se encuentran en la número **14 cartera de créditos** que servirá para nuestro análisis, el monto total de esta es de **5166756,39** con una provisión de **-95527,69** la misma que para el análisis hemos representado en % en el siguiente cuadro:

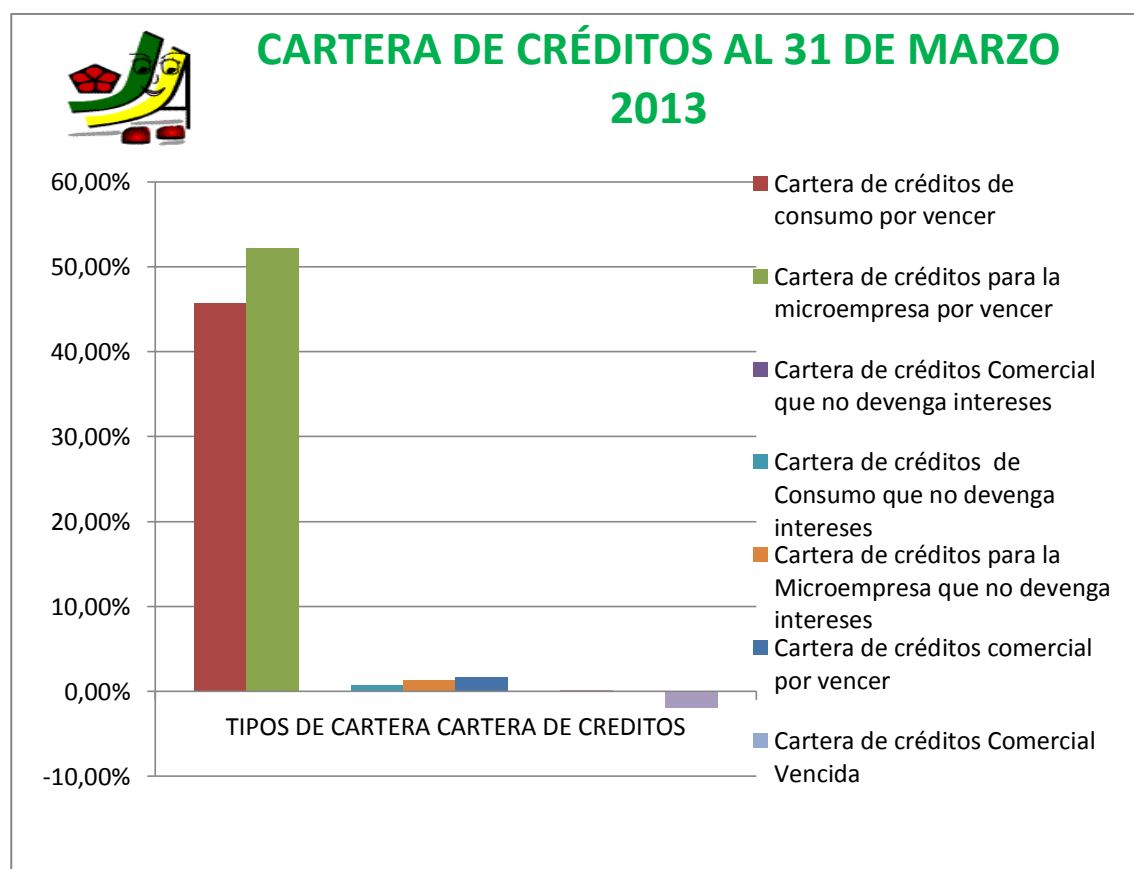


Gráfico 3: Cartera de Créditos

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo/ Balance General al 31 de Marzo 2013 por oficinas.

Elaboración: Las Autoras



En base a los datos de la cartera de la COAC JA para el primer trimestre hemos observado que la mayor concentración de la cartera de créditos está en el rango de créditos para la microempresas por vencer la misma que representa un 52,15% del total de cartera de créditos, luego encontramos los créditos de consumo por vencer con un 45,77%, a si mimo esta la cartera de créditos comercial por vencer con un 1,72%, también está con un 1,30% cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses, luego le sigue la cartera de créditos de consumo que no devenga interese con un 0,79%,y con un menor porcentaje están la cartera de créditos cartera de crédito comercial vencida con un 0,09% y con un 0,07% cartera de crédito consumo vencida y la provisión para créditos incobrables la misma que representa el -1,88% de la cartera total.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

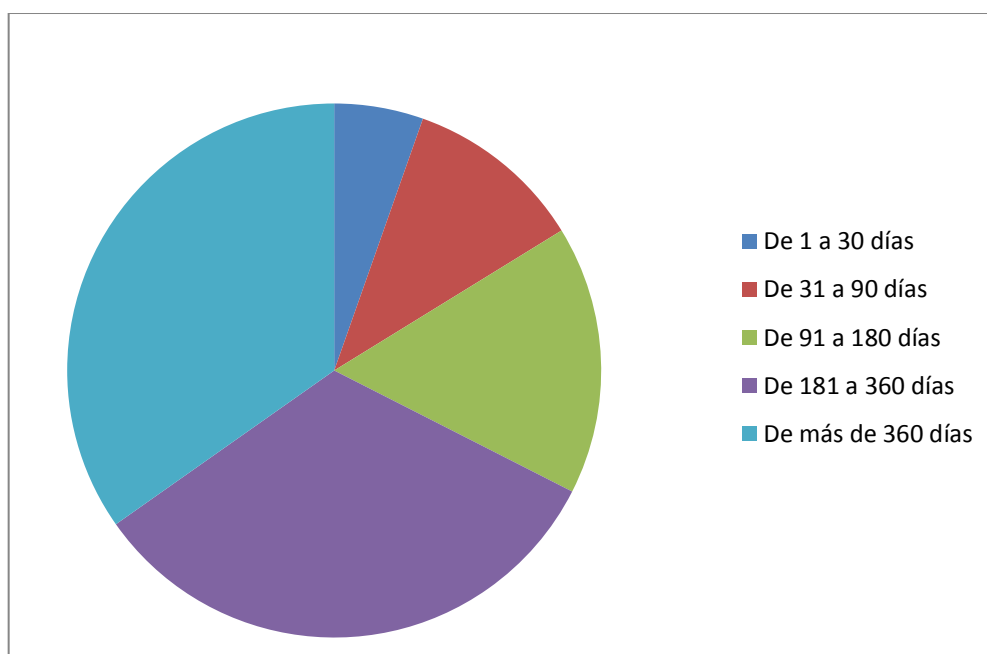
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ

COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO

Papeles de trabajo: **E/PT8**
vencer

Plazos de vencimiento cartera por

CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL

**Gráfico 4: Cartera comercial por plazos de vencimiento**

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará al 31 de marzo de 2013.

Elaborado por: Las Autoras

La cartera de créditos comercial por vencer representa el 1,69% del total de la cartera de créditos, contando con una subcuenta que tiene mayor representación en el período de tiempo de más de 360 días con un monto de 30.357,21.

CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO

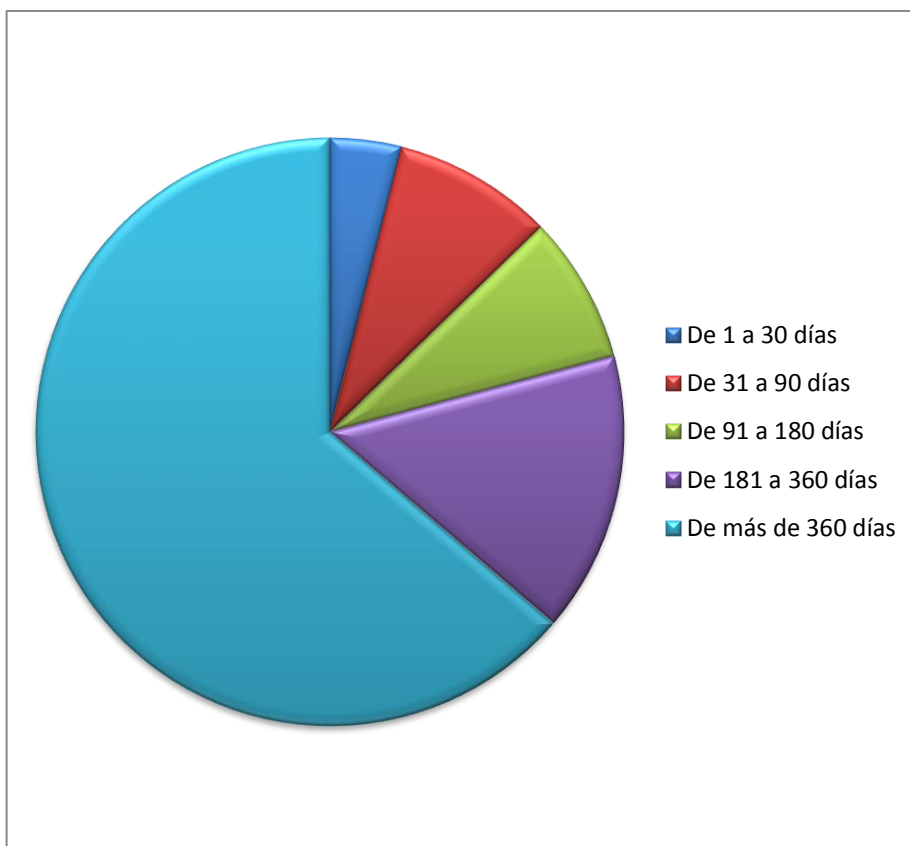


Gráfico 5: Cartera consumo por plazos de vencimiento

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín
Azuayo Pucará al 31 de marzo de 2013.

Elaborado por: Las Autoras

La cartera de créditos de consumo por vencer representa el 44,93% del total de la cartera de créditos, con una subcuenta que tiene mayor realce en el período de tiempo de más de 360 días con un valor de 1.479.437,12.

CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA

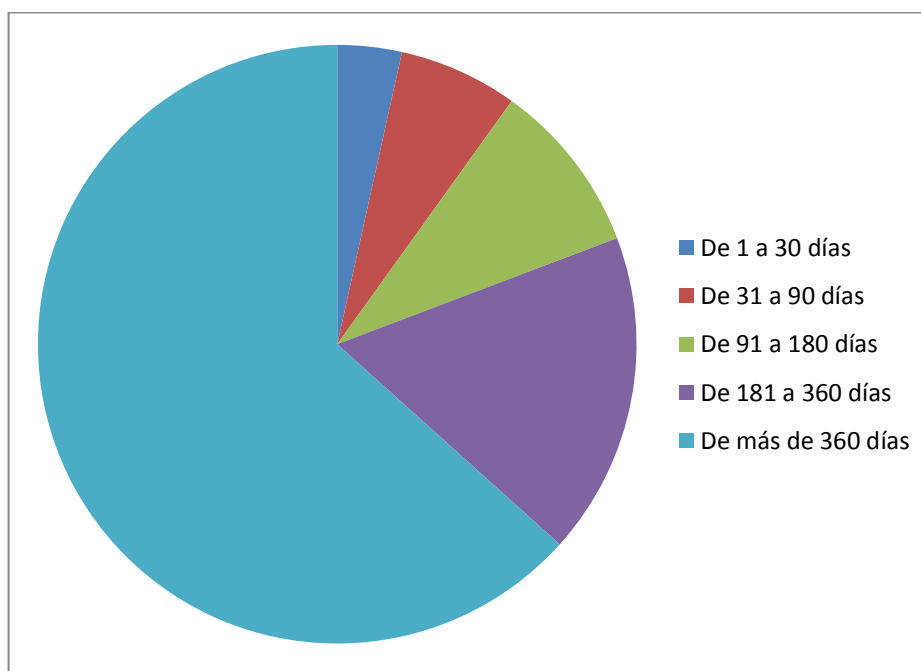


Gráfico 6: Cartera Microempresa por plazos de vencimiento

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín
Azuayo Pucará al 31 de marzo de 2013.

Elaborado por: Las Autoras

La cartera de créditos para la microempresa es la más alta del total de la cartera de crédito con un 51,18%, al igual que en la cartera de crédito comercial y de consumo la subcuenta de mayor representación es la de más de 360 días con un valor de 1.674.991,81, podemos establecer que los socios optan por solicitar créditos mayores a un año.

Elaborado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

Patricia Berrezueta
María Tapia

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ****COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO****Papeles de trabajo: E/PT9**

Análisis comparativo de carteras

Tabla 14: Cartera comparativa por trimestres

TIPOS DE CARTERA	IV TRIMESTRE 2012		I TRIMESTRE 2013	
	VALOR	Porc.	VALOR	Porc.
cartera por vencer	4733077,61	98,94%	5052880,66	97,80%
cartera que no devenga intereses	46580,92	0,97%	105949,93	2,05%
cartera vencida	3996,13	0,08%	7925,8	0,15%
Total	4783654,66	100%	5166756,39	100%

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo/ Balance General al 31 de Marzo 2013 por oficinas.**Elaboración:** las autoras.

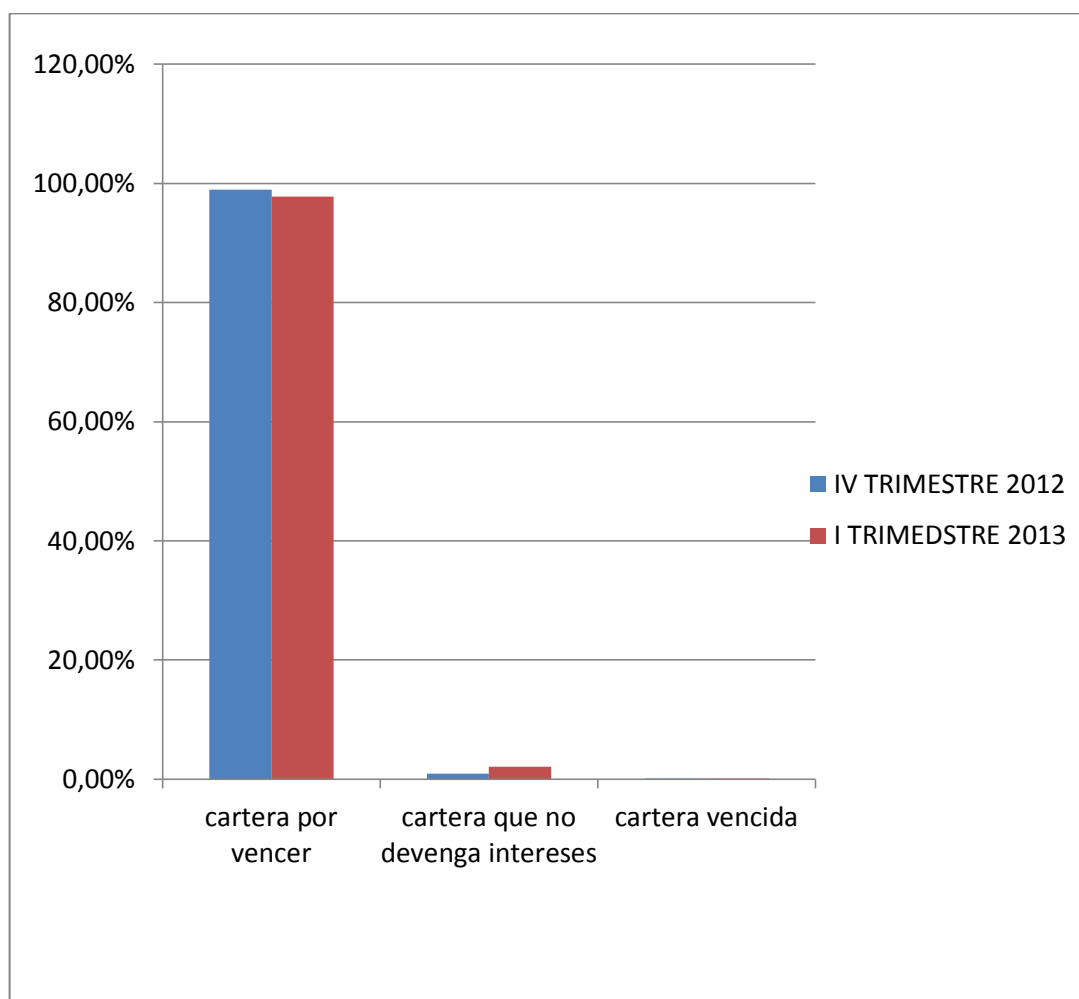


Gráfico 1: **Tipos de Cartera por Trimestres**

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo/ Balance General al 31 de Marzo 2013 por oficinas.

Elaboración: las autoras

Al analizar la cartera de crédito en dólares de los trimestres IV de 2012 y de I de 2013 observamos que la cartera por vencer ha disminuido en un 1,14% en comparación al último trimestre del año 2012.



La cartera de créditos que no devenga intereses ha incrementado en 1,08% y la cartera vencida también incremento en un 0,07% en el 2013. El riesgo de crédito del primer trimestre del año 2013 es de 2,20% lo que significa que ha incrementado un 1,15% en comparación del último trimestre del 2012 cuyo riesgo de crédito fue de 1,05.


Realizado por: María Tapia

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ**COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE CRÉDITO****Papeles de trabajo: E/PT10****Competencia****ANÁLISIS COMPARATIVO DE PRODUCTOS QUE OFRECE LA COMPETENCIA**

A través de este estudio comparativo, analizaremos en qué posición se encuentra la cooperativa frente a la competencia de acuerdo a sus productos que ofrece.


Tabla 19: Costos y Montos COAC JA

 COSTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO				
TIPO DE CRÉDITO	PLAZOS	MONTO	TASA NOMINAL	MÁXIMA BCE
COMERCIAL				
Desarrollo	36 meses	50.000	11%	11,83%
Desarrollo	36 meses	20.000	11%	11,83%
Desarrollo Pymes	36 meses	20.000	10,25%	11,83%
CONSUMO				
Con ahorro	12 meses	1.500	12,77%	16,30%
Sin ahorro	12 meses	1.500	15%	16,30%
Con ahorro	12 meses	3.000	12,77%	16,30%
Sin ahorro	12 meses	3.000	15%	16,30%
MICROCRÉDITO				
Con ahorro	6 meses	500	12,77%	30,50%
Sin ahorro	6 meses	500	15%	30,50%
Con ahorro	12 meses	1.500	12,77%	30,50%
Sin ahorro	12 meses	1.500	15%	30,50%
Con ahorro	18 meses	3.000	12,77%	30,50%
Sin ahorro	18 meses	3.000	15%	30,50%

Fuente: <https://www.jardínazuayo.fin.ec/coacja/images/down/costoservicios.pdf>**Elaborado por:** Las Autoras

Patricia Berrezueta
María Tapia


Tabla 20: Costos y Montos COAC JEP

 COSTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA JEP			
TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	TASA NOMINAL	MONTO
CONSUMO	1-29 días	15%	
	más de 30 días	15,20%	
MICROCRÉDITO			
Microcrédito Minorista		22%	menor o igual a 3.000
Microcrédito de acumulación simple		21%	mayor a 3.000 y menor o igual a 10.000
Microcrédito de acumulación ampliada		18%	mayor a 10.000 y menor o igual a 20.000
COMERCIAL			
comercial Pymes		11,20%	Menor o igual a 20.000

Fuente: <http://www.coopjep.fin.ec/productos-servicios/créditos/crédito>.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 21: Costos y Montos COAC 29 de Octubre

 COSTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE			
TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	TASA NOMINAL	MONTO
CONSUMO			
Auto cooperativo	60 meses	15,20%	Hasta 25000
Ordinario	60 meses	15,20%	Hasta 25000
Tabulado	60 meses	14,98%	Hasta 25000
MICROCRÉDITO			
Auto cooperativo		15,20%	Hasta 20.000
Creer		24%	
Fondos Propios			
desde 10.001 hasta 20.000	48 meses	22,60%	Hasta 20.000
desde 3.001 hasta 10.000	48 meses	24%	Hasta 20.000
Hasta 3.000	48 meses	24,60%	Hasta 20.000
Multisectorial	42 meses	20,41%	Hasta 20.000

Fuente: https://www.29deoctubre.fin.ec/productos_y_servicios/créditos
Elaborado por: Las Autoras

Patricia Berrezueta
María Tapia

Luego de un análisis comparativo de los tipos de créditos que ofrecen 2 cooperativas de mayor ranking de la provincia del Azuay como son La cooperativa JEP y la Cooperativa 29 de Octubre, verificamos que la Cooperativa Jardín azuayo cuentan con las tasas de interés más bajas, en los créditos de consumo tiene una tasa nominal con ahorro del 12,77% y sin ahorro con un 15%, lo que podemos observar es que a los socios que mantienen ahorros en sus cuentas les proporciona una tasa de interés menor de los que no tienen ahorros, también se observa que la tasa varía de acuerdo al monto solicitado, a comparación con la Cooperativa JEP que tiene tasas del 15% y 15,20% de acuerdo a los plazos de crédito y la cooperativa 29 de Octubre tiene tasas de 14,98% y 15,20%.

En los créditos comerciales la cooperativa Jardín Azuayo tiene una tasa del 10,25% que se otorga a las organizaciones jurídicas o de hecho sin fines de lucro y la tasa del 11% son otorgados para el desarrollo de Pymes, mientras que en la Cooperativa JEP la tasa para créditos de desarrollo de Pymes o comercial es de 11, 20% y en la cooperativa 29 de Octubre no ofrece este tipo de créditos.

Las tasas de los microcréditos que ofrece la COAC JA es de 12,77% y 15% dependiendo si tienen o no ahorros en sus cuentas, la COAC JEP ofrece tasas del 18%, 21% y 22% las mismas que dependen del monto solicitado, mientras que en la cooperativa 29 de Octubre las tasas van de acuerdo al monto de crédito desde 15, 20% hasta el 24,60%.

Según las tasas analizadas podemos observar que las 3 cooperativas ofrecen tasas inferiores a las establecidas por el Banco Central del Ecuador, además se puede apreciar que dichas cooperativas mantienen políticas de crédito diferentes las que dependen del monto y plazo.



DISEÑO DE TESIS

1. TITULO.

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDTOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO
PUCARÁ.”**

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.

Realizar una auditoría de gestión al sistema de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Pucará, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de marzo del 2013, con el fin de formular recomendaciones orientadas a lograr mayor eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de sus actividades.

2.2. Objetivos específicos.

- ✓ Examinar el proceso de auditoría para establecer la metodología de desarrollo.
- ✓ Estudiar la estructura orgánica y el funcionamiento de la Cooperativa para obtener un conocimiento general de la misma.
- ✓ Aplicar el proceso de auditoría al sistema de créditos de la Cooperativa.

- ✓ Formular conclusiones y recomendaciones encaminadas a realizar las operaciones con mayor eficiencia.

MARCO TEÓRICO

AUDITORIA DE GESTIÓN

Consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas. (www.ecured.cu/index.php/Auditor%C3%ADa_de_Gesti%C3%B3n)

“Actividad de auditoría que tiene por objeto la verificación del proceso de toma de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito y objetivos marcados para la misma.” (Galindo, 2008, p.32).

EFICIENCIA

“Es el logro de metas propuestas con el menor costo, el menor esfuerzo y el máximo de rendimiento”. (Ramírez, 2007, p.67)

EFICACIA

“Es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos”(<http://www.promonegocios.net/administración/definicion.eficacia.html>)

.

ECONOMÍA

“Se relaciona con la adquisición de bienes y/o servicios en condiciones de calidad, cantidad apropiada y oportuna entrega, al mínimo costo posible”.

(Fonseca, Oswaldo, 2007.p 82)

HALLAZGO

“El hallazgo es una conclusión de una auditoría que identifica una condición que tiene un efecto perjudicial importante en la calidad de la actividad sometida a revisión” (Arter, (2004), P.107).

CRÉDITO

“Es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado” (<http://www.creditosperu.com.pe/glriesgocredito.php>)

PROBLEMATIZACIÓN

- Uno de los principales problemas de la Cooperativa agencia Pucará es que no cuenta con suficiente personal con conocimientos y experiencia en el área.
- Documentos mínimos y requeridos para el otorgamiento de crédito.
- El personal no cuenta con división específica de funciones.
- Existen algunos errores en el sistema de créditos por ende aplicaremos la auditoria para determinar sus deficiencias y corregir errores.
- Formular conclusiones y recomendaciones encaminadas a lograr mayor eficiencia y economía en el desarrollo de sus actividades.

JUSTIFICACIÓN

CRITERIOS

Criterio académico: Nuestra tesis está encaminada a apoyar a los docentes de nuestra facultad como una guía de sustento referencial académico para ser propuestas a los estudiantes en la carrera de contabilidad y auditoría, también está orientada a servir de soporte de investigación a otras tesis, o como un material de consulta para cualquier usuario de la universidad que lo requiera dentro de este tema.

Criterio institucional: Se ha visto la necesidad de aplicar una auditoría al sistema de créditos de la Cooperativa que permitirá una revisión sistemática de sus actividades en relación al cumplimiento de objetivos y metas.

Impacto social: Se justifica nuestra tesis porque al aplicar esta auditoría permitirá que el sistema de créditos esté enfocado a cumplir con los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades de sus socios para que los créditos sean realizados de manera eficiente y oportuna.

METODOLOGÍA

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	DESCRIPCIÓN PROPUESTA	REDACCIÓN DE TEXTOS
<ul style="list-style-type: none">✓ Solicitar a la cooperativa toda la información referente a créditos✓ solicitar a la cooperativa los estatutos , organigramas ,manuales de créditos, base legal, todo lo necesario para conocer la organización y funcionamiento de la cooperativa✓ Hacer una visita a las instalaciones de la cooperativa.✓ Leer manuales de auditoria, guías, libros y procesar la información.	<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar cuadros, planes de auditoría, cuestionarios, entrevistas a los empleados de la cooperativa.✓ Elaborar conclusiones y recomendaciones encaminadas a lograr mayor eficiencia y economía en el desarrollo de sus actividades.	<ul style="list-style-type: none">✓ Redactar la información recopilada y realizar nuestra tesis con partes: preliminar, principal y referencial.

ESQUEMA TENTATIVO

RESUMEN

ABSTRACT

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

ANTECEDENTES

- 1.1. Reseña Histórica
- 1.2. Misión
- 1.3. Visión
- 1.4. Objetivos
 - 1.4.1. Objetivo general
 - 1.4.2. Objetivos específicos
- 1.5. Principios
- 1.6. Valores
- 1.7. Cultura de la organización
- 1.8. Estructura orgánica
- 1.9. Principales actividades
- 1.10. Beneficios para los socios

CAPITULO II

MARCO TEORICO

- 2.1. Auditoría de gestión
- 2.2. Objetivo de la auditoría de gestión
- 2.3. Técnicas de auditoría
- 2.4. Hallazgos



- 2.5. Papeles de trabajo
- 2.6. Marcas de auditoría
- 2.7. Proceso de la auditoría de gestión
 - 2.7.1. Planificación preliminar
 - 2.7.2. Planificación específica
 - 2.7.3. Ejecución
 - 2.7.4. Conclusiones
- 2.8. Bibliografía

CAPITULO III

PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” PUCARÁ.

- 3.1. Orden de trabajo
- 3.2. Planificación estratégica del examen
 - 3.2.1. Planificación
 - 3.2.1.1. Planificación preliminar
 - 3.2.1.2. Planificación específica
 - 3.2.2. Ejecución
 - 3.2.3. Conclusiones
- 3.3. Fases
- 3.4 .Conclusiones y recomendaciones
- Anexos
- Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

- 📖 Arter, Dennis R (2004). *Auditoría de calidad para mejorar su comportamiento*. Madrid (España): Ediciones Díaz Santos.
- 📖 Estupiñan, Rodrigo (2004). *Papeles de trabajo*. Bogotá: Eco Ediciones Ltda.
- 📖 CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoría de Gestión, Quito Noviembre 2001.
- 📖 Galindo, Miguel (2008). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. Madrid (España): Ecobook-Editorial del Economista.
- 📖 Ramírez, Carlos (2007). Fundamentos de administración. Bogotá: Eco ediciones Ltda.
- 📖 Fonseca, Luna (2007). auditoría gubernamental moderna. Lima (Perú): enlace gubernamentales. S.A.C.
- 📖 COAC JA. Manual orgánico Funcional., 27 de octubre del 2012
- 📖 COAC JA. Reglamento de Créditos, 8 de Diciembre del 2012
- 📖 COAC JA. Manual de Perfiles Cargos y Competencias, 27 de octubre del 2012
- 📖 COAC JA, Reglamento de Ahorro y Créditos, 17 de marzo 2012
- 📖 COAC JA. Reglamento de Formación y Capacitación, 28 de Enero del 2012
- 📖 COAC JA. Reglamento Interno, 22 de septiembre del 2012
- 📖 COAC JA Pucará. Plan estratégico 2009-2013
- 📖 Material de estudio, Ing. Genaro Peña



📄 Auditoría de de Gestión:(http://www.ecured.cu/index.php/Auditor%C3%ADa_de_Gesti%C3%B3n) 7 de mayo de 2013

📄 Eficacia:<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>) 8 de mayo del 2013

📄 Crédito:(<http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2012/03/auditoria-de-gestion-economia.html>) 8 de mayo del 2013

📄 Planificación preliminar: <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-V.pdf> (15 de mayo del 2013).

📄 Auditoría de gestión: http://www.cubaindustria.cu/contadoronline/Auditor%C3%ADa/06_Auditor%C3%ADa%20Gesti%C3%B3n/AG_04_DEFINICION%20AUDITORÍA%20GESTIÓN.htm (15 de mayo del 2013).

📄 Auditoría de gestión: http://members.tripod.com/guillermo_cuellar_m/gestión.html (15 de mayo 2013).

📄 Marcas de auditoría: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf> 15 de mayo 2013).

📄 Proceso de la auditoría de gestión: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047C2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTIÓN.pdf> (16 de mayo 2013).

📄 www.jardínazuayo.fin.ec